



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Terneparken Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
December 2023



# Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



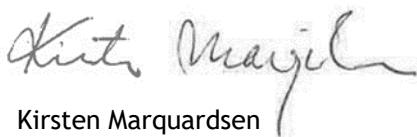
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

Mail: [kmq@bdo.dk](mailto:kmq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**

*Tilsynet er altid udtryk  
for et øjebliksbillede og  
skal derfor vurderes ud  
fra dette.*

# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Terneparken plejecenter, Ternevej 8, 8990 Fårup

Leder: Maja Andersen

Antal boliger: 48 boliger, heraf to midlertidige pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. december 2023, kl. 8.15 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder samt stedfortrædende leder fra andet plejecenter
- Fem medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet med ledelsen som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder, som oplyser, at det er politisk besluttet at ansætte en assisterende leder på Terneparken i det nye år. Leder understøttes for nuværende af en leder fra et andet plejecenter i kommunen, som er til stede på Terneparken to dage ugentligt.

Ledelsen oplyser om et velfungerende plejecenter, hvor målgruppen på plejecentret primært er borgere under 65 år med demenssygdomme, senhjerneskader og psykiatriske diagnoser, og hvor adfærden kræver specialiseret hjælp. Ledelsen supplerer med at kunne mærke en øget kompleksitet i opgaverne og borgerforløbene end for blot få år tilbage. I forlængelse heraf redegør leder for vigtigheden af relationsdannelsen med borgerne. Ledelsen har derfor et øget fokus på borgernes selvbestemmelse, og medarbejdernes faglige tilgange og fleksibilitet ift. en given borgerrelateret opgave, idet relationen til borgerne er en forudsætning for at lykkes i samarbejdet om kerneopgaven med borgerne.

Medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø har ligeledes ledelsens store bevågenhed. Medarbejderne har efter en periode med medarbejderudskiftning og ledelsesfravær haft et påvirket arbejdsmiljø præget af uro og manglende struktur, hvilket en nylig trivselsundersøgelse også afspejler. Ifølge leder er organisationen dog ved at genfinde balancen.

Af udfordringer nævner leder de til tider komplekse borgerforløb, hvoraf et forløb nuværende danner afsæt for et længerevarende supervisionsforløb med medarbejderne, faciliteret af en psykolog.

Medarbejdergruppen består af ca. 50 medarbejdere, med en overvægt af social- og sundhedshjælpere, men hvor samtlige medarbejdere, også pedel og rengøringspersonale, har pædagogiske timer i relation til plejen, hvor det giver mening, og hvor der er skabt en indbyrdes god relation. Medarbejdersituationen beskrives atter stabil, og sygefraværet er nedadgående og ligger på et middel niveau. To medarbejdere er langtids-sygemeldte og to stillinger er vakante. Medarbejdernes fravær dækkes ind af de faste medarbejdere, kaldet "flyvere", som er faglærte medarbejdere, der kan dække vagter i hele huset, idet plejecentret ikke anvender eksterne vikarer.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser at have arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, tilsynet bemærker dog at flere af anbefalingerne fortsat er gældende.

# 2. Tilsynsresultat

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Terneparken plejecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Terneparken Plejecenter et velfungerende plejecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse prioriterer relationsdannelsen med borgerne, som understøtter trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i tæt samarbejde med og på borgernes præmisser.

Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

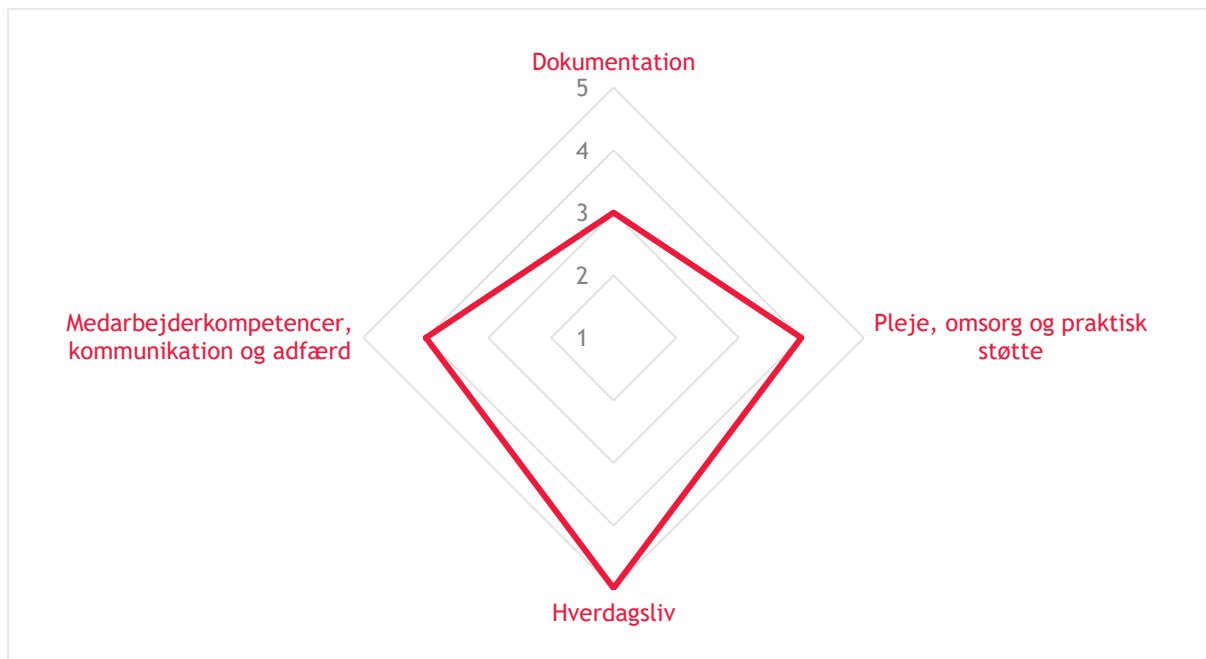
Dog er det tilsynets vurdering, at der er et behov for et vedvarende fokus og en særlig indsats i relation til undervisning i dokumentation, som kan styrke medarbejdernes dokumentationspraksis og leveringen af kerneydelsen. Ligeledes ser tilsynet et ledelsesmæssigt behov for at afdække medarbejdernes behov for kompetenceudvikling.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres ved en ledelsesmæssig vedvarende indsats, og i et tæt samarbejde med medarbejderne.

## 2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 Vurdering i forhold til temaer

### 2.3.1 Dokumentation

Score: 3

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen er for tre borgere gennemgået sammen med centersygeplejersken og en medarbejder som er dokumentationsnøgleperson.

Medarbejderne arbejder med dokumentationen med henblik på at understøtte kvaliteten af kerneopgaven i daglig praksis og de oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling ift. opdatering af borger journaler.

Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes hos alle tre borgere udfoldelse af hjælpen til bad, hvor der hos to borgere ligeledes mangler beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang, ligesom en borgers sonde i et tredje tilfælde ikke er nævnt i døgnrytmeplanen. Borgers hverdag ses beskrevet og ajourført, fraset punkterne mestrings og motivation i to tilfælde samt en manglende livshistorie. Funktionsevne- og helbredstilstande er, fraset få mangler, opdateret og scoret i relation til borgernes aktuelle helbreds situation. Handlingsanvisninger relateret til uddelegerede sundhedslovsindsatser, som varetages ifm. med plejen, mangler i flere tilfælde at blive oprettet fx i relation til kateterpleje, en borgers udskillelsesproblematik og medicin administration.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager og som svarer til deres behov. En borger udtrykker at modtage den hjælp, borger har brug for på dagen.

Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg, via tilknytning i faste teams, overlap mellem vagtlag og via orientering i Nexus. Den faste tilknytning til en afdeling medvirker, ifølge medarbejderne, til et godt borgerkendskab, hvor medarbejderne har mulighed for at indtænke borgernes individuelle behov og ønsker i planlægningen af omsorgsydelser. Fordeling af borgeropgaver sker ud fra plejetyngde, kompetencer og relationer til borgerne. Medarbejderne mødes afdelingsvist ved indmøde i hvert team, hvor opgaverne fordeles via kørelister.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan det sikres, at borgerne medinddrages i plejen, og hvordan borgernes ønsker og vaner imødekommes og tilkendegiver at relationen mellem borger og medarbejder er altafgørende for, om medarbejderne kan få lov og kan lykkes med at hjælpe borgeren. Medarbejderne redegør for anvendelsen af pædagogiske og faglige tilgange, hvor de ofte anvender sceneskift og må være fleksible ift. omrokering af borgeropgaver, da alt afhænger af borgerens ønsker og behov, som ofte varierer fra dag til dag. Opsamling på medarbejderens observationer foregår løbende internt og i tæt samarbejde med centersygeplejersken dagligt, hvor borgerne triageres. Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med kommunens tværfaglige samarbejdspartnere, herunder demenskoordinator og senhjernesgade koordinator samt diætist.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, fx med fokus på ernæring og mobilisering, fx ved ønsket væggtab. Den rehabiliterende indsats beskriver medarbejderne som en integreret metode i hverdagens praksis, hvor de understøtter den enkelte borger i at klare flest delhandlinger selv. Medarbejderne motiverer og opfordrer altid borgerne til at være deltagende afhængigt af borgers individuelle ressourcer og overskud på dagen.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig forsvarlig standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

I vurderingen tillægges det betydning, at der i dokumentationen ikke er fulgt op på en borgers udskillelsesproblematik.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv. En borger oplyser, at borger bedst kan lide at opholde sig i egen bolig, men fortæller alligevel at have nydt busturen til Den gamle by i Århus et par uger tilbage. En anden borger har set frem til dagens julefrokost, foranlediget af centrets frivillige, hvor størstedelen af borgerne er deltagende.

Medarbejderne redegør for, at de tilbyder aktiviteter til borgerne, hvor en stor del af borgerne har mindre afgrænsede aktiviteter som planlagt ø-tid eller en gåtur, alt efter hvad borgeren ønsker. Derudover tilbyder medarbejderne mindre aktiviteter i de enkelte enheder, som fx juleklip, spil eller læsecafe. Derudover tilbydes stolegymnastik

og busture. Der er ligeledes tilknyttet en aktivitetsmedarbejder, som kommer i huset hver torsdag og tilbyder kreative sysler.

Borgerne beskriver maden som velsmagende og måltiderne i fællesskabet som hyggelige. En borger oplyser at have fravalgt maden på plejecentret og står i stedet selv for tilberedning af måltiderne.

Medarbejderne redegør for deres faglige overvejelser ifm. måltiderne og redegør for deres rolle og ansvar ift. at sikre ro og en hyggelig stemning, samtidig med at en fast bordplan understøtter borgerdynamikken og forebygger konflikter. Medarbejderne sidder med under måltidet, og nogle medarbejdere spiser deres medbragte mad, og oplyser at enkelte borgere profiterer heraf, idet de har behov for at spejle sig i medarbejderne for at indtage deres måltid. Medarbejderne er desuden opmærksomme på borgernes forskellige ernæringsbehov og involverer kommunens diætist ved evt. behov for særkost.

Tilsynet observerer, at der er en hyggelig og god stemning og atmosfære, hvor borgere, medarbejdere og frivillige interagerer med hinanden under dagens julefrokost.

#### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

##### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor der tages højde for deres ønsker og behov. Medarbejderne beskrives som søde og hjælpsomme.

Medarbejderne redegør for deres professionelle kommunikation, hvor en individuelt tilpasset tilgang og jargon vægtes. Medarbejderne beskriver en tillidsfuld og ligeværdig kommunikation, så borgerne føler sig set, mødt og hørt, som dem de er.

Omsorgstræthed forebygges gennem kollegial omsorg og sparring, samt en kultur hvor det er tilladt at sige til og fra overfor en borgeropgave, hvis overskuddet ikke er dertil på dagen. Derudover tilbydes medarbejderne hyppigt supervision, og som noget nyt skal der uddannes trivselsvejledere, således at medarbejderne kan vejlede og guide hinanden i svære situationer. Medarbejderne redegør for en åben kultur, hvor der er tillid til at drøfte brud på omgangstonen kollegialt, eller involvere ledelsen, hvis det vurderes relevant.

Ledelsen vurderer, at medarbejderne er fagligt dygtige, og at der er de rette kompetencer til stede ift. målgruppen, og leder fremhæver flere af medarbejdernes høje anciennitet fra plejecentret. Leder redegør for et fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling og rammerne for vidensdeling omkring borgerne. Bl.a. drøftes komplekse borgerforløb løbende og på fastlagte heldagsmøder, som afvikles fire gange årligt. Borgerkonferencer er igen implementeret med udgangspunkt i værdighedshjulet, og beskrives af leder som en udvidelse af de oprindelige DTR-møder.

Medarbejderne oplever at være klædt på til opgaverne, som beskrives som komplekse og spændende, og medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. I den forbindelse nævner de MyMedCard, VAR-portalen og kommunens H-drev med instrukser, som bidrager til at holde deres viden ajour. Centersygeplejersken orienteres om ændringer eller opdateringer af instrukser og videreformidler dette til medarbejderne. Medarbejderne oplyser om deltagelse i kurser som neuropædagogik, demens, nænsom nødværge, og løbende kurser for medarbejdere med nøglefunktioner. Medarbejderne reflekterer dog over at et "brush-up" i neuropædagogik, som ligger lidt tid tilbage, kunne ønskes. Medarbejderudsagnet er videreformidlet til ledelsen.

I vurderingen af temaet vægtes desuden sygefravær samt vakante stillinger, som aktuelt påvirker kontinuiteten og har medført et midlertidigt kompetencetab.

### 2.3.5 Årets tema

#### Velfærds- teknologi

Ingen Score

Ledelse og medarbejdere redegør for stor interesse og opmærksomhed ift. velfærds-teknologiske hjælpemidler og oplyser, at de aktuelt på plejecentret har en borger, der er bevilget skylle/tørre toilet. Derudover har plejecentret tryghedsskabende velfærd-teknologi som aktivitets- og bevægelses sensorer, GPS, samt en rygerobot. Digitale videokonferencer med læge og sygehus afdelinger anvendes også, og særligt i de situationer, hvor det kan være uoverskueligt for borgerne at tage ud af huset. Leder tilkendegiver på sigt at kunne ønske sig lys dæmpende sensorer, som kunne understøtte borgere til low arousal niveau.

Medarbejderne redegør for deres nysgerrighed og interesse for velfærdsteknologiske hjælpemidler, og en medarbejder oplyser at have kontaktet velfærdssekretariatet, med henblik på at afdække muligheder til et hjælpemiddel til konkret borger, og med en ide hertil. Dog tilkendegiver medarbejderen, at hun ikke har hørt fra velfærdsteknologisekretariatet, og derfor ikke ved, om der kommer et resultat ud af henvendelsen.

Medarbejderne tilkendegiver desuden, at de godt kunne tænke sig mere viden om, hvilke velfærdsteknologiske hjælpemidler der findes på markedet, ift. at understøtte borgerne i hverdagen og evt. i større omfang at tilgodese deres eget arbejdsmiljø.

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre rammer og vilkår for opdatering af dokumentation, som understøtter medarbejdernes løbende opdatering af borgerjournalerne.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes pleje- og omsorgs behov.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde feltet Borgers hverdag, med beskrivelse af borgernes mestring og motivation, samt livshistorie i konkrete tilfælde.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere funktionsevne- og helbredstilstande, svarende til borgernes aktuelle helbredssituation, samt at oprette handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsydelser.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til målgruppen, herunder uddannelse indenfor neuropædagogik.



## 3. Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

