



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Center Møllebo

Uanmeldt tilsyn  
August 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



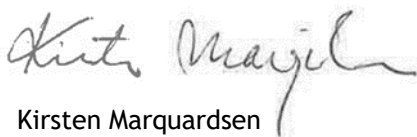
Birgitte Hoberg Sloth

*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: Center Møllebo, Infanterivej 35, 8930 Randers NØ

Leder: Annette Holck

Antal boliger: 44 ældreboliger med kald

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. august 2023, kl. 08.45 - 13.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Fire medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog endvidere observationer og dialoger med borgere på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at byrådet i den aktuelle uge har godkendt, at Center Møllebo skal omlægges til plejecenter i stedet for ældreboliger med kald, men leder kender ikke tidshorizonten. Ifølge leder betyder dette i praksis, at tre boliger skal nedlægges og inddrages til fællesareal, og da centret aktuelt har seks tomme boliger, og tegningerne hertil er udarbejdede, kan en forestående ombygning iværksættes hurtigt, idet de tre implicerede borgere har tilkendegivet, at de gerne flytter ind i en anden bolig på centret. Ingen borgere skal fraflytte ifm. ændringen. Leder oplyser, at hun og medarbejderne har ønske om frem over at modtage flere borgere med kognitive svækkelser eller dobbelt-diagnoser, da medarbejderne har specialiseret sig i neuro-pædagogiske tilgange, ligesom aktuelle målgruppe også favner borgere med aktivt misbrug og senhjerne-skade. Aktuelle borgersammensætning har desuden et større aldersspænd.

Centret har det seneste år haft fokus på rekruttering af frivillige, og de har efterhånden ca.10 frivillige, ligesom der er ansat en frivilliguide, som i fællesskab med de frivillige tilbyder aktiviteter, herunder dagens udflugt til Aalborg Zoo, hvor 24 borgere deltager.

Grundet de tomme boliger, har flere medarbejdere hjulpet med opgaver på plejecentre/hjemmepleje i nærområdet samt arbejdet målrettet med opdatering af borgerjournaler. Leder fremhæver desuden, at der løbende arbejdes med "aftalemål" for område Nord, som er værdighed og måltider, hvor hhv. leder og sygeplejerske deltager i tværfaglige grupper, og de drøfter tiltag i medarbejdergruppen.

Af udfordringer nævner leder komplekse borgerforløb med etiske dilemmaer, som medarbejderne dagligt arbejder på at finde konstruktive løsninger på.

Medarbejdersituationen er ifølge leder præget af stabilitet, og pt. arbejdes der med en bruttonormering pga. de tomme boliger. Leder oplyser om et lavt sygefravær, og aktuelt er der ingen langtidssygemeldte medarbejdere eller vakante stillinger, ligesom de faglærte medarbejdere dækker ind ved ferie og sygdom.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen.

# 2. Tilsynsresultat

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Center Møllebo. 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 Center Møllebo er velfungerende, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser, hvor medarbejderne arbejder med stort fokus på at understøtte borgernes individuelle behov samt de sociale fællesskaber med respekt for borgernes levevis.

Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, ligesom det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

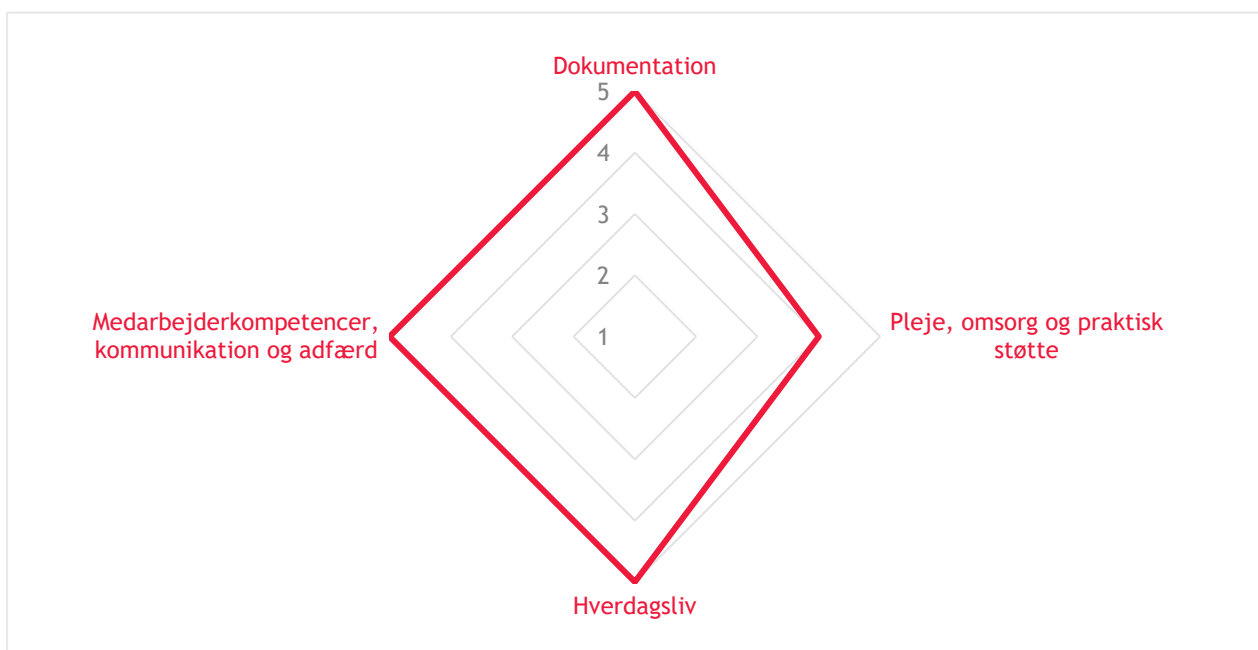
Tilsynet har givet anledning til en anbefaling, grundet brud på efterlevelse af de håndhygiejniske principper, som tilsynet vurderer, at leder ville kunne udbedre med en relativ beskeden, men målrettet indsats.

I relation til årstemaet velfærdsteknologi redegør leder og medarbejdere for stor kreativitet og opmærksomhed på teknologier, som søges bevilget med henblik på at skabe tryghed og at forbedre trivslen hos borgerne.

## 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: 5

**Vurdering:**

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

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab, og som understøtter kvaliteten i daglig praksis. Ud over løbende sparring og sidemandsoplæring fra sygeplejersken, som er Nexus-nøgleperson, har en tidligere Nexus-superbruger i et afklaringsforløb bidraget med støtte til medarbejderne ift. dokumentationspraksis. Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonerne har det overordnede ansvar for opdatering af borgerjournalen. Dokumentation for tre borgere er gennemgået med sygeplejersken.

Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Livshistorie, helbredsoplysninger samt fagligt ønskede mål foreligger i alle tilfælde. Funktionsevnetilstande ses opdaterede, ligesom tilsynet bemærker relevante observationsnotater og en tydelig rød tråd i den samlede dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog, og medarbejderne kender og følger GDPR-regler.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med hjælpen, som ifølge borgerne både omhandler pleje samt praktisk og verbal støtte til at strukturere hverdagen.

Centret arbejder fokuseret med at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, da genkendelighed og struktur har stor betydning ift. at kunne understøtte borgerne. Kontaktpersoner varetager primært plejen og støtten hos de enkelte borgere, og de har løbende faglig og indbyrdes sparring med kollegaer eller sygeplejersken, ligesom scenskift benyttes ved behov.

Social- og sundhedsassistenter triagerer dagligt borgerne ud fra forværingsnotater, mens der afholdes et længere fælles triage-møde en gang ugentligt ud fra en fastlagt struktur. Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes selvbestemmelse vægtes højt, bl.a. ved, at medarbejderne udviser rummelighed i relation til flere borgeres misbrug og valg af levevis. Derudover tilkendegiver medarbejderne stor fleksibilitet og kreativitet i plejen, hvor de er på forkant ift. sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, fx ved at sikre borgerne rette hjælpemidler eller vejlede ift. sufficient kostindtag og hudpleje. Medarbejderne redegør desuden med eksempler for anvendelse af pædagogiske tilgange med afsæt i værdighedsmodellen, Tom Kitwoods "Blomst", eller en neuropædagogik, som metodisk også indgår ved DTR-møderne. Medarbejderne arbejder ud fra et rehabiliterende sigte, og de inddrager borgerne i at bruge egne ressourcer, og de har desuden øje for borgernes fysiske såvel som mentale behov for støtte, alt efter borgernes dagsform. Den helhedsorienterede indsats sikres via et tværfagligt samarbejde, som bl.a. involverer diætist, demenskoordinator, terapeuter, omsorgstandplejen, mestingsvejledere, værger og pårørende.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler, ud fra borgernes levevis.

Til grund for tilsynets vurdering lægges flere medarbejderes manglende efterlevelse af gældende retningslinjer inden for korrekt håndhygiejne, da flere medarbejdere bærer armbåndsurs, ligesom tilsynet bemærker udførelse af en opgave, hvor medarbejder bærer fingerring.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har indflydelse og selvbestemmelse, og hvor deres levevis og valg respekteres. En borger deltager i de aktiviteter, som borger finder interessant, mens en anden borger deltager i nørkleklub og stolegymnastik. En forholdsvis nyindflyttet borger fortæller, at borgeren er faldet godt til, og borgeren nævner en nylig afholdt fest som særdeles hyggelig. Borgerne er glade for udflugter, og flere borgere fortæller ligeledes om ugentlige ture ned i byen med familie eller ledsagere.

Medarbejderne redegør for, at aktiviteter arrangeres ud fra borgernes ønsker, fx beskrives festen med bål, musik og helstegt pattegris som succesfuld, ligesom Royal Run er afviklet med små mellemstationer, som inviterede til motion og samvær. Grundet målgruppen, og den store aldersspredning, er medarbejderne meget opmærksomme på hverdagsrehabilitering, fx oprydning, gåture og en-til-en kontakt. Frivillige og frivillighedsguide arrangerer banko, sang og mandegruppe, ligesom medarbejderne bemærker en tæt relation til præsten, som besøger Møllebo hver 3. onsdag i måneden sammen med en musiker, her afholdes musikcafe med blandede historiefortællinger.

Borgerne oplyser, at de selv sørger for deres mad, og alle interviewede borgere modtager varm mad fra Kronjyllands Madservice. To borgere indtager primært deres måltider i egen bolig, mens en borger spiser morgenmaden i fællesskabet med de øvrige bofæller.

Centret tilbyder borgerne mulighed for at købe morgenmad dagligt, som kan indtages i et større fælles spiselokale, og medarbejderne tilkendegiver, at morgenmåltidet har den største borgertilslutning på fællesarealet. Om aftenen har centret ansat to måltidsværter i fleksjob, som hjælper borgere med behov herfor. Medarbejderne reflekterer over praksisændringer ifm. omlægningen til et plejecenter, og de tilkendegiver, at årsagen til det manglende fællesskab om aftenen også kan omhandle, at nogle borgere har svært ved at indgå i sociale fællesskaber uden støtte, ligesom borgernes overskud kan være begrænset om aftenen. Medarbejderne har løbende indbyrdes drøftelser om, hvordan borgernes ernæringsindtag understøttes i størst muligt omfang.

Tilsynet observerer, at der er en livlig stemning og munter atmosfære uden for Møllebo, hvor flere borgere er samlet ved tilsynets ankomst. Tilsynsførende bliver vel modtaget, og borgerne udtrykker, at de glæder sig til dagens udflugt, hvor en bus afhenter borgerne kl. 10.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og borgerne værdsætter, at medarbejderne støtter og respekterer borgerne på gode såvel som mindre gode dage.

Leder og medarbejdere er opmærksomme på at foregribe forråelse, bl.a. ved et løbende fokus på, at kommunikationen til borgerne, og omtale af borgerne, tager udgangspunkt i faglige overvejelser og en omgangstone, tilpasset den enkelte borger. Medarbejderne har desuden tillid til at drøfte brud på omgangstone indbyrdes og med leder, såfremt det skulle forekomme. Medarbejderne reflekterer ligeledes over den naturlige kollegiale åbenhed, som eksisterer ift. at kunne sige fra til en opgave, hvis overskuddet ikke er på dagen. Tilgange til borgerne er ifølge medarbejderne individuelle og med fokus på at se bag om borgernes adfærd. Medarbejderne kan med eksempler beskrive, hvordan samspillet med borgerne handler om at skabe tillid og tryghed i relationen og at reagere fagligt på observationer og intuition, ligesom medarbejderne oplyser, at de trækker sig ved konfliktoptræning med borgere.

Leder vurderer, at medarbejderne er fagligt dygtige, og at de brænder for målgruppen. Centret har ansat en sygeplejerske, en ergoterapeut og SOSU-personale, med en overvægt af social- og sundhedsassistenter. Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, fx via de faglige mødefora, herunder DTR-møder hver 14. dag, samt via de daglige drøftelser, hvor leder inddrages og er tæt på praksis. Sygeplejersken varetager undervisning i fagligt relevante emner, og der arbejdes ud fra kompetenskemaer ift. oplæring og delegering af sundhedslovsydelser. Relevante samarbejdspartnere inddrages til sparring og undervisning, fx demenskoordinator eller mestringsvejledere.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de udtrykker tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. Medarbejderne oplyser, at de har deltaget, eller er tilmeldt, forskellige og relevante kurser, bl.a. sår- og diabeteskursus og farmakologi, ligesom tidligere undervisning i demens og rusmidler fremhæves som fagligt givende. VAR-portalen anvendes, ifølge medarbejderne, flittigt som opslagsværk, fx instruks i injektioner, og den beskrives desuden som et aktivt redskab i elevarbejdet.

### 2.3.5 Årets tema

#### Velfærds- teknologi

Ingen Score

Leder er bevidst om brugen af velfærdsteknologi. Flere borgere har afprøvet ryge- og madrobotter, som dog har understøttet borgerne i varieret omfang. Derudover benyttes der aktuelt en højteknologisk bækkenstol og skylletoiletter, som ifølge leder støtter hygiejnen, og som kan forebygge UVI hos borgere. Afdelingen "Velfærdsteknologi og kvalitet" inddrages løbende ved ønsker og forespørgsler. En borger er pt. på venteliste til en skærm, som skal understøtte borgeren ifm. medicinindtag.

Ifølge medarbejderne reflekteres der løbende over teknologier, som kan understøtte borgerne i hverdagen. Dog er medarbejderne opmærksomme på, at visse teknologier kræver flere ressourcer af borgerne, end de har, som fx ved rygerobotten. Omvendt er medarbejderne kreative, hvis borgere har problemstillinger, hvor teknologi kan være en løsning, og de fortæller om en hjemmebygget monitor hos en borger i rækkehusene, som har medvirket til at skabe tryghed om natten. Trædemåtte og interaktive dyr nævnes ligeledes som meningsfulde velfærdsteknologier i relation til målgruppen. Idéer udformes af indbyrdes dialoger i personalegruppen, hvor medarbejderne arbejder videre med mulighederne i samarbejde med relevante samarbejdspartnere.

## 2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### 2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere overholder gældende retningslinjer inden for korrekt håndhygiejne.



## 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.

