



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Landsbyen Møllevang

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
August 2021

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
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

Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Landsbyen Møllevang, Garnisonsvej 6, 8930 Randers
Leder: Susanne Eberhard
Antal boliger: 77 demensvenlige boliger og en aflastningsplads
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. august 2021, kl. 12.45 - 16.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder og assisterende leder, tre borgere, fem medarbejdere og tre pårørende</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, Sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen oplyser om en flerårig udvikling med at etablere Landsbyen Møllevang med boliger egnet til borgere med demenssygdom eller demenslignende adfærd. Landsbyens beskyttede rammer med fem hjemlige leve-boenheder og et hovedstrøg med bl.a. frisør, købmand og værksted danner ifølge ledelsen optimale vilkår for demente borgere.</p> <p>Ledelsen beskriver sit kontinuerlige fokus på kerneopgaven, herunder en vedvarende ledelsesmæssig bevågenhed på at fastholde og løbende udvikle en fagfaglig medarbejderkultur, kommunikation og tilgang til målgruppen. Landsbyens grundlæggende værdier bygger på nedskrevne "leve-bo-aftaler," som bl.a. understøtter borgernes selvbestemmelsesret og medbestemmelse med fokus på livskvalitet og meningsfulde gøremål i Landsbyen. Samtlige medarbejdere arbejder efter ledelsens vurdering bevidst ud fra denne målsætning.</p> <p>Af aktuelle udviklingsområder nævnes den fortsatte implementering af systematikken i kommunens fokusområde rehabilitering, herunder DTR-møder, som ifølge ledelsen også understøtter den gode hverdagspraksis. Aktuelt er ledelsen optaget af at genetablere "liv i landsbyen" med fokus på at få fælles aktiviteter til at blomstre igen.</p> <p>Ledelsen oplyser om en generelt stor stabilitet i den tværfaglige medarbejdergruppe, hvoraf flere har lang anciennitet. Sygefraværet er ifølge ledelsen forholdsvis lavt, trods flere langtidssygemeldte medarbejdere.</p> <p>Endelig oplyses det, at løbende rekruttering af kompetente social- og sundhedsassistenter har høj ledelsesmæssig opmærksomhed.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

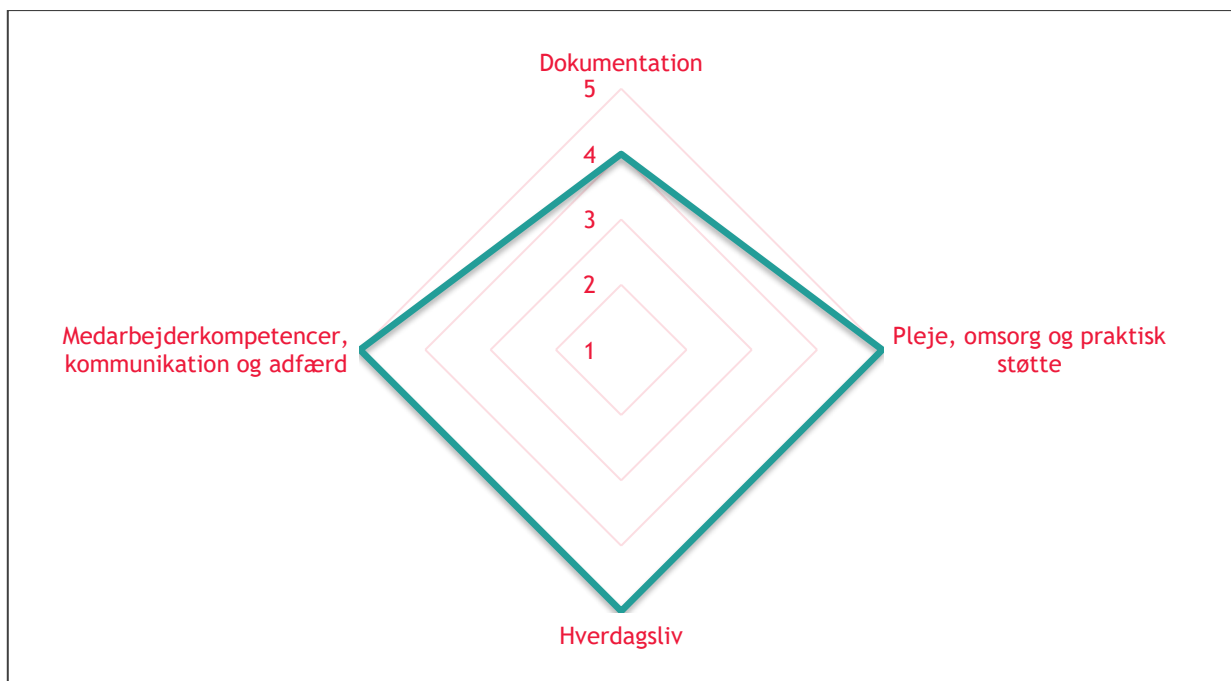
Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Landsbyen Møllevangs engagerede medarbejdere og ledelse har et fælles og målrettet fokus på at skabe trygge og forudsigelige rammer for borgere med demenssygdomme. Kerneydelsen leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis og for anvendt pædagogik og metoder, der anvendes i relationer og i samarbejde med målgruppen på Landsbyen Møllevang.

### 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.

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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Landsbyen Møllevang i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i indsatserne. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, og medarbejderne sikrer løbende opfølgning og revidering af dokumentationen ud fra en klar ansvarsfordeling. Der udføres bl.a. egenkontrol på borgers samlede journal minimum hver tredje måned.</p> <p>Dokumentationen fremstår i to tilfælde opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og støtte er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation, mestring, motivation og ressourcer. Ligeledes fremgår anvendt pædagogik i tilgange til den enkelte borger.</p> <p>Hos en borger er funktionsevne- og helbredstilstande ikke ajourført.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Landsbyen Møllevang i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager. De pårørende har ligeledes udelukkende stor ros til medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet på at sikre kontinuitet og forudsigelighed i plejen, bl.a. via kontaktpersonordning, kendte afløsere, sparringsmøder i hver enhed og fælles morgenmøde med repræsentanter fra boenhederne. Dagene er ifølge medarbejderne aldrig ens, hvorfor dagen tilrettelægges ud fra borgers dagsform og rytme. Medarbejderne er primært tilknyttet samme boenhed, men hjælpes ad på tværs af centret, hvilket fremmer et godt gensidigt kendskab borgere og medarbejdere indbyrdes. Der trækkes ofte på såvel interne ressourcer som eksterne fagligt relevante ressourcepersoner, fx egen musikterapeut, demensnøglepersoner og terapeuter samt demenskonsulent og VISO.</p> <p>Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang er naturligt integreret og tilpasses den enkelte borgers funktionsniveau på dagen. De redegør fagligt kompetent for pædagogiske og faglige metoder i arbejdet med borgere med demens. De vægter kendskab til borgers ønsker, aktuelle behov og livshistorie for at yde rette pleje og omsorg og sikre borgers livskvalitet. Endvidere prioriterer medarbejderne at afdække borgernes psykosociale behov, før andre opgaver udføres.</p> <p>Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. tydeligt fokus på adfældsændringer hos de borgere, der ikke i alle tilfælde verbalt kan give udtryk for deres behov.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, og der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i boliger og på fællesarealer, som ligeledes gælder borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Landsbyen Møllevang i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for tilfredshed med hverdagen og livet i demensbyen.</p> <p>Landsbyens indbydende rammer understøtter borgernes forskelligartede behov med alsidige muligheder for aktiviteter og hverdagsoplevelser. Pandemiens restriktioner har i en længere periode betydet, at al aktivitet er foregået i de enkelte boenheder.</p>

	<p>De velkendte aktiviteter er fastholdt på hver afdeling for at bevare de genkendelige rammer, fx dans om mandagen, udeliv om tirsdagen mm. Landsbyen arbejder med begrebet "Liv i Landsbyen", som samtlige medarbejdere er en aktiv del af, og det består af initiativer, der udføres dagligt og i borgernes vågne timer. Endvidere tages der i den daglige tilrettelæggelse højde for, at der er plads til spontane hverdagsstunder med borgerne - og et kontinuerligt fokus på, hvad der giver mening for den enkelte borger og fællesskabet. Der afholdes fx husmoderforening, herreløge og gå-hold, og velkendte sange i musikalsk reminiscens er ifølge musikterapeuten relationsskabende mellem borgerne.</p> <p>Maden beskrives af borgere og medarbejdere som velsmagende og varieret. Medarbejderne har fokus på at skabe trygge og hyggelige rammer om måltiderne, fx ved hjælp af måltidsværter, bordplan og pædagogiske måltider. Medarbejderne har ligeledes relevante faglige overvejelser omkring maden og måltidets betydning for borgernes ernæringsstatus og livskvalitet, hvor flere borgere skal spejles, guides eller hjælpes undervejs. Der er ligeledes gode muligheder for at tilgodese særlige ernæringsmæssige behov.</p> <p>Tilsynet observerer en hjertelig og anerkendende omgangstone og adfærd hos alle medarbejdere. Ligeledes bemærkes et livligt miljø i Landsbyen under hele tilsynet. Flere borgere har fx været samlet til dans, og de følges i højt humør med medarbejdere tilbage til boenhederne.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Landsbyen Møllevang i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Centret har ud over centersygeplejersker yderligere sygeplejedækning døgnet rundt, hvoraf en er uddannet demenssygeplejerske. Medarbejdergruppen tæller desuden fem pædagoger, en psykomotorik terapeut og flere terapeuter, og det tværfaglige samarbejde betegnes som velfungerende. Ledelsen betegner medarbejderne som fagligt engagerede og opsøgende i forhold til egen faglig udvikling, og ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes med kompetenceudvikling på flere niveauer.</p> <p>Samtlige medarbejdere har som minimum gennemført ABC Demens, og demenssygeplejersken forestår løbende undervisning. Flere medarbejdere har yderligere relevant efteruddannelse inden for demensområdet, og der afholdes hyppige temadage i relevante emner, fx personcentreret omsorg, med henblik på, at medarbejderne opnår en fælles forståelse for faglige tilgange. Ledelsen ønsker fremadrettet et øget fokus på anvendelse af Marte Meo metoden, hvor en medarbejder aktuelt er under uddannelse som instruktør.</p> <p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling og faglig sparring indbyrdes med kollegaer og med samarbejdspartnere. De tværfaglige sparringsfora som DTR- og teammøder, hvor komplekse problemstillinger drøftes ud fra forskellige vinkler, opleves som fagligt givende. Medarbejderne værdsætter ledelsens synlighed i hverdagen, og de anerkender ledelsens visioner for stedet.</p> <p>Borgerne angiver, at alle medarbejdere er søde, og de udviser via kropssprog og adfærd tryghed ved medarbejderne, hvilket tilsynet observerer i flere tilfælde.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på et respektfuldt samarbejde med borgerne, bl.a. ved løbende at vurdere de små udsving i borgernes tilstand og tilpasse jargon og væremåde i forhold til den enkelte borger. Medarbejderne påpeger, at de ofte - og hurtigt - må reagere og justere deres eget kropssprog og adfærd, grundet borgernes foranderlige adfærd. Medarbejderne redegør yderligere for stor opmærksomhed på hinanden, idet arbejdet med borgere med demens til tider kan være psykisk belastende, og de tilkendegiver, at det er et fælles ansvar at sikre og forebygge uhensigtsmæssige episoder. Ledelsen inddrages konsekvent i svære situationer og dilemmaer.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>De pårørende oplever stor tryghed ved stedet, og de beskriver i meget rosede toner kulturen, stemningen og omgivelserne. En pårørende sætter yderligere stor pris på, at dennes familiemedlem er velsoigneret og nydelig i tøjet, hvilket familiemedlemmet altid har lagt vægt på.</p> <p>Ledelsen beskriver et kontinuerligt fokus på forventningsafstemning og inddragelse af pårørende, så intentionerne med de pædagogiske tilgange til borgerne efterleves og forståelsesmæssige uoverensstemmelser forebygges. COVID-19 restriktionerne og nedlukningen og den samtidige store mediebevågenhed på plejecentre udløste en del bekymrede reaktioner fra pårørende. Ledelsen har derfor haft hyppige dialoger med pårørende, og ledelsen afholder fortsat faste samtaler med flere pårørende for at skabe den fornødne tryghed og tillid. Der tilbydes igen pårørendearrangementer i hver boenhed, hvor der informeres om demenssygdomme, og hvor der er mulighed for at stille spørgsmål til ledelsen, medarbejderne, demenssygeplejerske og demenskonsulent.</p> <p>Ledelse og medarbejdere redegør for stor opmærksomhed på forråelse, sprogbrug og tilgange, som er et vedvarende samtaleemne. Der er ligeledes et prioriteret ledelsesmæssigt fokus på medarbejdernes arbejdsmiljø og trivsel. Teammøder, hvor også kommunens trivselsagenter deltager, anvendes bl.a. til at drøfte, hvad der fylder for medarbejderne.</p>
---	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande konsekvent ajourføres og afspejler borgernes aktuelle helhedssituation.

### 3. VURDERINGSSKEMA

Nedenfor ses BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.

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 kunne 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 plejecentre, 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.