



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Ældrecenter Rosenvænget

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 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 ældrecentret.

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



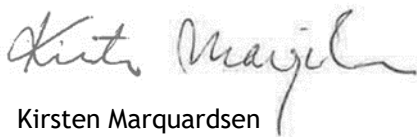
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

Mail: kmq@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om ældrecentret og tilsynet

Navn og adresse: Ældrecenter Rosenvænget, P. Knudsensvej 6 A, 8930 Randers NØ

Leder: Inger Kjærulff Bjerre

Antal boliger: 49 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. oktober 2023, kl. 08.00 - 12.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To centersygeplejersker
- En centerterapeut
- To medarbejdere
- Tre borgere
- En pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med leder, som oplyser om et velfungerende ældrecenter med engagerede og stabile medarbejdere, som hver dag arbejder målrettet på at gøre en positiv forskel for ældrecentrets borgere.

Leder oplyser, at medarbejdergruppen siden sidste tilsyn har haft stort fokus på dokumentationspraksis, hvor centersygeplejerskerne, ifølge leder, har en understøttende rolle og funktion, og at samtlige medarbejdere er undervist løbende mhp. at øge forståelse og opbygning af borgerjournaler samt på at sikre sammenhæng og en tydelig rød tråd i dokumentationen. DTR-møder og afvikling af triagemøder har ligeledes haft leders bevågenhed, og leder oplyser, at ældrecentret i den forbindelse har haft fokus på struktur og ensartede arbejdsgange, herunder at sikre rettidig dokumentationen i relation til afviklingen af både DTR- og triagemøder.

Medarbejdersituationen beskrives af leder som stabil. Sygefraværet er for nedadgående og i den lave ende, og aktuelt er to medarbejdere på nedsat tid med en plan for fuld tilbagevenden til jobbet. Ældrecentret har ingen vakante stillinger, og leder oplyser, at sidste års rekrutteringsudfordringer ikke længere er gældende. Ved sidste stillingsopslag modtog leder flere ansøgninger fra kvalificerede faglærte medarbejdere, og leder kontaktes løbende af både faglærte og ufaglærte med interesse for at arbejde på ældrecentret.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedr. dokumentation og afholdelse af triagemøder. Tilsynet bemærker dog, at enkelte anbefalinger vedr. dokumentationen fortsat er gældende.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ældrecenter Rosenvænget. 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 Ældrecenter Rosenvænget er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som sammen medvirker til at skabe trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og det tilgodeser såvel borgernes individuelle som fælles behov for oplevelser og aktiviteter.

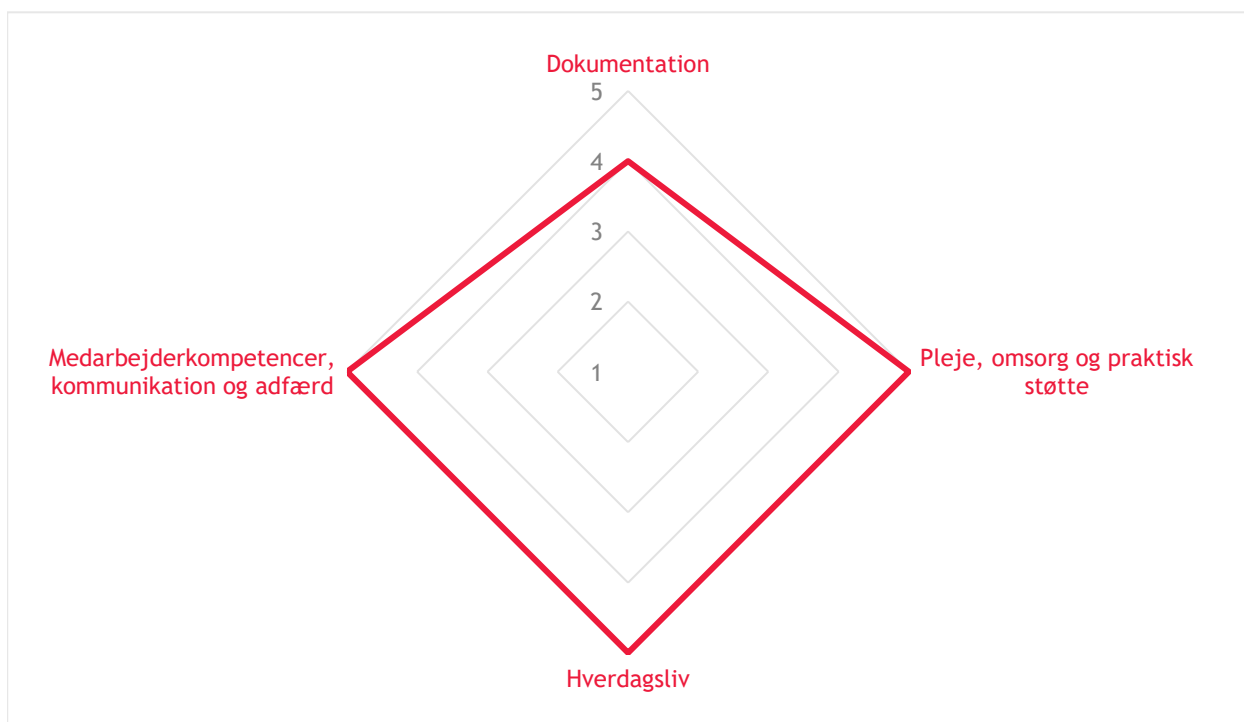
Kerneydelsen leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis og samspillet med borgerne. Grundet mangler i dokumentationen udgør dokumentationspraksis fortsat et udviklingsområde.

Tilsynet har givet anledning til to anbefalinger, som relaterer sig til temaet dokumentation, og det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kunne udbedres med en ledelsesmæssig indsats i 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: 4

**Vurdering:**

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

Dokumentationen er gennemgået for tre borgere sammen med centersygeplejerskerne. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne fortæller om en klar rolle og ansvarsfordeling ift. løbende ajourføring af dokumentationen, som derudover opdateres hver tredje måned af den forløbsansvarlige medarbejder.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad i to tilfælde og udfoldelse af den faglige tilgang hos en borger med en demenslidelse.

Borgers hverdag er udarbejdet efter kommunens retningslinjer med livshistorie, diagnosticerede sygdomme samt udfoldelse af mestring og motivation, fraset enkeltstående mangler. Derudover mangler handlinger, ifm. en borgers mål fra et nyligt afviklet DTR-møde om udskillelsesproblematik, at blive overført til døgnrytmeplanen, som aftalt på mødet. Funktionsevne- og helbredstilstande er ajourførte, og handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser er fyldestgørende beskrevet.

Afvigelser og ændringer i borgernes tilstande er rettidigt dokumenteret, og der ses en tydelig rød tråd i den samlede dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

**Vurdering:**

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

En borger udtrykker særdeles stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, borgeren modtager, og at de svarer til borgerens behov, og to øvrige borgere er tilfredse med hjælpen, men de kan ikke, grundet deres dagsform, tydeligt redegøre for hjælpen. Dog virker borgerne glade og tilpasse, og de ser velsoignerede ud.

En pårørende oplyser at være meget tryk og tilfreds med hjælpen af sin kære.

Kontinuiteten sikres gennem medarbejdernes afdelingsvise tilknytning, daglig triagering og et godt borgerkendskab, der medfører, at medarbejderne indtænker borgernes livshistorie, vaner og ønsker for døgnrytmen samt reagere ved selv de mindste afvigelser hos borgerne.

Medarbejderne oplyser, at de samles afdelingsvist om morgenen for at opdatere sig i dokumentationen, og de fordeler opgaverne ud fra kompleksitet, relationer og forløbsansvarlig medarbejder for borgerne. Medarbejderne i demensafdelingen redegør for stor fleksibilitet i opgaveløsningen, idet borgernes dagsform kan være svingende, hvorfor medarbejderne "griber nuet" i mødet med borgeren og ved udførelsen af kerneopgaven. Medarbejderne redegør desuden for, at fastlagte og strukturerede DTR-møder med borgergennemgang og opfølgning på borgernes mål, sikrer en tværfaglig og helhedsorienteret indsats i borgerforløbene, ligesom samarbejdet med centersygeplejerskerne, centerterapeuter, huslæger og demenskonsulent, diætist og Visitationen, ifølge medarbejderne, er meget velfungerende.

Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør reflekteret og fagligt for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagens praksis, og de nævner flere eksempler på, hvordan borgernes funktionsniveau og egenomsorg understøttes bedst muligt ud fra borgernes ressourcer og daglige formåen. Medarbejderne redegør for sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, herunder borgernes generelle trivsel, ernærings- og væskeindtag samt forebyggelse af infektioner.

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

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvilket er gældende i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En borger oplyser at opholde sig meget i egen bolig, hvor borgeren nyder eget selskab, og ikke har lyst til at deltage i aktiviteter, hvilket respekteres af medarbejderne.

Medarbejderne redegør for organiseringen af aktiviteter, hvor kommunens to frivillighedsguider, frivillige og medarbejderne tilsammen tilbyder et bredt udvalg af aktiviteter, såsom sang, spil, gåture, busture, fredagsbar, babybesøg samt større årstidsbestemte arrangementer mm. Medarbejderne oplyser desuden, at de indimellem booker området bus, og at de tager en tur til kommunens kolonihavehus, hvor flere af borgerne nyder naturen og roen.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og måltiderne beskrives som hyggelige

Medarbejderne redegør for målrettede indsatser, relateret til måltiderne, hvor borgerne enten spiser i egen bolig efter eget ønske, eller deltager i måltiderne i fælleskøkkenet. Borgerne har faste pladser, og medarbejderne deltager under måltidet og understøtter de borgere, der har behov for hjælp til indtagelse af måltidet, spejling eller skærmning, og medarbejderne medvirker derudover til dialog og til at skabe en hyggelig stemning.

Medarbejderne redegør for faglige observationer, såsom borgernes ernæringsindtag og funktionsniveau relateret til måltidssituationen.

Tilsynet observerer en hyggelig stemning og atmosfære mellem flere borgere, der sidder og hyggesnakker forud for middagsmåltidet ved borde, som overalt på ældrecentret er pyntet med flotte efterårsdekorationer.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

#### Vurdering:

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvor der tages højde for deres ønsker og behov. Borgere beskriver medarbejdere som søde, rare og meget hjælpsomme.

Leder og medarbejdere vurderer, at der er relevante faglige kompetencer til stede på ældrecentret. Leder redegør for et vedvarende fokus på at sikre medarbejderne kompetenceudvikling og gode rammer for vidensdeling omkring borgerne. Ifølge leder står centersygeplejerskerne for en del kompetenceudvikling gennem løbende undervisning i

relevante faglige emner samt undervisning og sidemandsoplæring i dokumentationspraksis. Medarbejderne tilbydes løbende kurser igennem SOSU-Nord, og nøglepersoner deltager løbende i opdatering ift. fx demens og forflytning. DTR-møder beskriver leder ligeledes som fagligt givende for udviklingen af medarbejdernes samlede kompetence-niveau. Leder oplever en generel god trivsel på ældrecentret, hvor der er en kultur for at give og modtage konstruktiv feedback.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne anerkender centersygeplejerskerne for deres månedlige undervisning og tilgængelighed i hverdagen, hvor medarbejderne ofte involverer og sparrer med centersygeplejerskerne ved komplekse opgaver. Dertil redegør medarbejderne for mono- og tværfaglige møder, triageringsmøder og DTR-møder, hvor de tager afsæt i Personcentreret omsorg, som medarbejderne oplever i høj grad er medvirkende til at understøtte deres faglige udvikling. Medarbejderne oplyser desuden at anvende MyMedCard, VAR-portalen eller kommunens H-drev for ajourføring af instrukser.

Medarbejderne redegør for, hvad de vægter i deres kommunikation med borgerne, hvor en individuel jargon og tilgang er situationsbestemt. Medarbejderne oplyser, at de møder borgerne med respekt, omhu og en opmærksomhed på, at de er gæster i borgernes hjem, og at de altid tilstræber en ligeværdig kommunikation. Medarbejderne fortæller om en tillidsfuld kultur i medarbejdergruppen, hvor det er tilladt at drøfte brud på omgangstonen internt eller med ledelsen, såfremt det skulle finde sted, hvilket medarbejderne enstemmigt tilkendegiver, ikke har været tilfældet.

### 2.3.5 Årets tema

#### Velfærds-teknologi

Ingen Score

Leder og medarbejdere tilkendegiver en generel opmærksomhed på velfærdsteknologi, hvor centerterapeuterne er nysgerrige og deltager i undervisning vedr. nye velfærdsteknologier inden for ældreområdet. Ældrecentret anvender aktuelt teknologier som bevægelsessensorer, tryghedsskabende teknologi, såsom nødkald og GPS, elektroniske vendelagner og skylle-tørre toilet. Centerterapeuten er aktuelt undersøgende ift. ER-GOtip care, som er en multifunktionel stol med flere anvendelsesmuligheder, som er skånsom for borgeren, og som samtidig sikrer en skånsom arbejdsstilling for udøver af hjælpen.

Derudover oplyser centersygeplejen at anvende videokonsultationer med borgernes praktiserende læge, ligesom Pleje.net anvendes i dialogen med sundhedsfaglige samarbejdspartnere. Medarbejderne er nysgerrige og opmærksomme på velfærdsteknologi, der kan understøtte hverdagen for borgerne.

## 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 medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg, herunder hjælpen til bad, samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfylde feltet Borgers hverdag, svarende til retningslinjerne på området, herunder punkterne mestring og motivation, samt at sikre tydelig sammenhæng i dokumentationen fra afvikling af DTR-møder.



## 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.

