



Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet
Ældrecenter Rosenvænget

Anmeldt tilsyn
Maj 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget - varslet med en dag. BDO finder grund til at fremhæve, at nærværende rapport er baseret på et anmeldt tilsynsbesøg efter instruks fra Randers Kommune, og at dette ikke er i overensstemmelse med § 152, stk. 1, 1. pkt. i lov om social service, hvoraf fremgår, at kommunalbestyrelsen som led i sin tilsynsforpligtelse hvert år skal foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v., der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og i andre, tilsvarende boligenheder i en kommune.

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



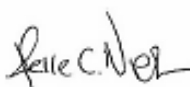
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen


Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@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 22. maj 2024, kl. 08.15 - 13.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

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

Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende:

Senior manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der oplyser om et velfungerende ældrecenter og en engageret medarbejdergruppe.

Leder oplyser om et vedvarende fokus på at understøtte medarbejderkommunikationen og samarbejdet ift. at bidrage til en god kultur i hverdagen. Derudover har leders opmærksomhed været rettet mod kerneopgaven samt kontinuerlig kompetenceudvikling af medarbejderne, hvor husets to centersygeplejersker fremhæves som ansvarlige tovholdere i praksis. Den faglige opkvalificering har bl.a. omfattet undervisning i praksisnære emner, som medarbejderne efterspørger, eller som leder ser et behov for. Aktuelt finder et forløb, målrettet undervisningsindsatsen vedrørende MySkills, som er en app, sted, og som indeholder medarbejdernes faglige kompetencer, herunder oplæring i delegerede ydelser. Hensigten er, ifølge leder, at app'en i hverdagen vil kunne medvirke til et hurtigt overblik over vagtens samlede medarbejderkompetencer, og dermed understøtte den rette fordeling i opgaveløsningen samt give indblik i behovet for oplæring af medarbejderne. Leder tilkendegiver, at arbejdet med MySkills er i sin opstartsfasen.

En anden udviklingsindsats er ændringen ift. medarbejderfunktionen inden for demensområdet, hvor ældrecentrets ene centersygeplejerske fremadrettet skal uddannes og varetage funktionen som demensfaglig medarbejder i stedet for den tidligere organisering, hvor to medarbejdere havde funktionen som demensnøglepersoner.

Leder oplever ingen nævneværdige udfordringer, og hun tilkendegiver i den forbindelse, at ældrecentret ikke har modtaget nogle klager, hvilket tilskrives den daglige forebyggende indsats ift. at være opsøgende og på forkant, hvis leder eller medarbejdere fornemmer tegn på evt. misforståelser. Derudover nævner leder, at ældrecentret i juni måned er varslet et sundhedsfagligt tilsyn med konkrete målepunkter.

Medarbejdersituationen er, ifølge leder, kendetegnet ved stabilitet, og flere medarbejdere har en høj anciennitet fra ældrecentret. Sygefraværet er det seneste halve år faldet markant, og er aktuelt i den lave ende efter, at flere medarbejdere sidste år - i samme periode - var langtidssygemeldte, grundet fysiske skavanker. Alle langtidssygemeldte medarbejdere er atter tilbage, fraset to, der er på nedsat tid. Ældrecentret har aktuelt en vakant stilling, som er i opslag. Leder bemærker samtidigt et stort ansøgerfelt ved seneste stillingsopslag, og leder er fortrøstningsfuld ift. rekruttering.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser om opfølgning på sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, bl.a. ved centersygeplejerskernes kontinuerlige sparring og løbende undervisning af medarbejdergruppen.

2. Tilsynsresultat

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et anmeldt 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 har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, hvor aktive frivillige ligeledes understøtter til et varieret udbud af aktiviteter og arrangementer.

Kerneydelsen leveres med en overvejende tilfredsstillende borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet har fundet mangler indenfor dokumentationen, som ligeledes influerer på leveringen af kerneydelsen. Derudover har borger - og pårørendeudsagn givet anledning til anbefalinger rettet mod medarbejdernes kommunikation, oplevelsen af den varme mad og imødekommenhed ift. drøftelser om ændringer i kerneydelsen.

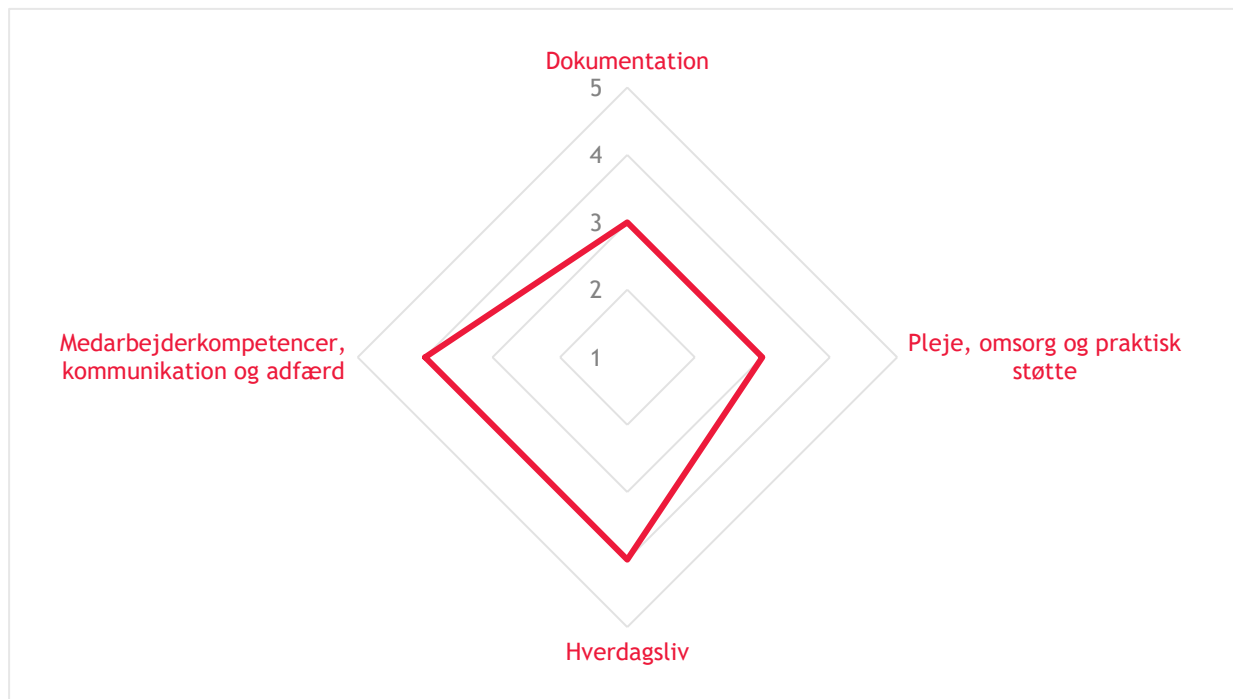
I relation til årets tema "*pårørendesamarbejde*" er ældrecentret kendetegnet ved en struktureret praksis for etableringen af et trykt og tillidsfuldt samarbejde, hvor et pårørendeudsagn dog har givet anledning til opmærksomhed på eventuelle forbedringstiltag.

Tilsynet har givet anledning til i alt 10 anbefalinger, som er rettet mod samtlige temaer, ligesom en enkelt anbefaling er relateret til årets tema. Tilsynet vurderer desuden, at det vil kræve en ledelsesmæssig opfølgning og fokus blandt medarbejderne ift. at udbedre manglerne via en målrettet fælles indsats.

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 ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder fokuseret med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og de udtrykker, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Generelt har alle medarbejderne et ansvar ift. at sikre en opdateret borgerjournal, mens borgerens forløbsansvarlige medarbejder er tovholder på en sammenhængende og opdateret dokumentation inden for sundhedslovsområdet sammen med centersygeplejersker og kontaktpersonen inden for service-lovsydelser. Centersygeplejerskerne oplyser desuden, at de er ved at implementere et skema, som er udviklet i samarbejde med leder, som skal synliggøre, hvilke opgaver medarbejderne i hvert vagtlag har i relation til dokumentationspraksis. Medarbejderne oplever mulighed for løbende sparring, sidemandsoplæring af kollegaer og centersygeplejersker vedrørende dokumentationen.

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået med to centersygeplejersker.

Dokumentationen er delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes aktuelle helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i alle tre døgnrytmeplaner opdateringer vedrørende hhv. en borgers ernæring og indhentning af samtykke ved opslået sengehest, beskrivelse af en borgers ønske om at deltage i konkret praktisk hjælp samt en borgers behov for fortykningsmiddel i sin væske. Feltet, "Borgers Hverdag", er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, ligesom funktions- og evnetilstande foreligger ajourførte og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau. Helbredstilstande er overvejende ajourførte, fraset enkeltstående tilstande hos to borgere. Der ses handlingsanvisninger på uddelegerede sundhedslovsydelser, hvor intervallet af vægtmålinger hos to borgere skal opdateres, svarende til ind-

satsen. De aktuelle faglige indsatser er delvist fulgt op, bl.a. savnes der udførte vejninger hos en borger, jf. beskrivelse, ligesom der mangler opfølgning på to borgeres hudforandringer, som ses beskrevet i observationer i maj måned. Generelt bemærkes relevante observationsnotater, som frasat to notater vedrørende en borgers smerte og hudproblematik, er relaterede til relevante tilstande.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

Tilsynet observerer i en afdeling en dagsseddel, som ligger på et køkkenbord på fællesarealet, og som indeholder navne på borgere og konkrete plejeydelser. Observation er videreformidlet til leder.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 3

Vurdering:

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

Borgerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. Dog oplever en borger lang ventetid på hjælpen, når borgeren har trykket på sit nødkald, ligesom borgeren har ønsket at komme tidligere op end som nu midt på formiddagen, idet borgeren oplever tiden i sengen som lang, sammenholdt med borgerens sengetid om aftenen. Pårørende til borgeren udtrykker, uafhængigt af borgeren, at borgerens ønske er formidlet til flere medarbejdere, uden der er sket ændring heraf. En anden pårørende til en borger med kognitiv svækkelse bemærker, at familiemedlemmet påvirkes, og nemt bliver forvirret, hvis medarbejderne, på dage med sygdom, er ekstra fortravlede, men pårørende er generelt tryk ved kvaliteten og plejen af sin kære. Borger- og pårørendeudsagn er drøftet med leder, der ikke er bekendt med oplysningerne.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, som sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og koordinerende morgenmøder, der foregår afdelingsvist, og som indeholder faglig sparring. Forinden har en social- og sundhedsassistent gennemgået forværringsnotater og orienteret sig i borgernes aktuelle triagering, som ligeledes drøftes i fællesskab. Opgaverne fordeles med afsæt i kompleksitet og relation, fx hjælper forløbsansvarlige medarbejdere eller kontaktpersoner i videst muligt omfang de borgere, som medarbejderne er tilknyttede. I den skærmede demensafdeling beskriver medarbejderne pædagogiske tilgange og en fleksibel pleje med afsæt i borgernes daglige formåen. Ved anvendelse af afløsere sikres der grundig oplæring og introduktion til opgaverne hos borgerne.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de via dialog og kendskab til borgernes livshistorie, vaner og interesser sikrer, at borgernes ønsker og vaner imødekommes, fx ønsker til bad, ligesom medarbejderne har fokus på at medinddrage borgerne i plejen.

DTR-møder afvikles på hver afdeling en gang om måneden med center-terapeuten som facilitator og med deltagelse af medarbejdere fra alle vagtlagt samt centersygeplejerske og leder. DTR-møderne tager udgangspunkt i værdighedsmodellen og borgernes ønskede mål, ligesom borgerne er velkomne til at deltage. Den helhedsorienterede indsats understøttes desuden af et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere, herunder ernæringspecialist og talepædagog. Ældrecentret har desuden et velfungerende samarbejde med to forskellige huslæger, der hver især kommer på ældrecentret med fast interval, og hvor centersygeplejerskerne er tovholdere med sparring og inddragelse af medarbejderne på afdelingerne.

Medarbejderne reflekterer over fokus på sundhedsfremme og forebyggende indsatser, og de giver flere eksempler derpå, fx vedrørende nedre hygiejne og væskeindtag ift. forebyggelse af UVI. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte i plejen, og de oplyser om delvis kompenserende støtte, bl.a. i den daglige ADL.

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

Til grund for temaets vurdering lægges desuden manglerne, identificeret ved dokumentationsgennemgang, herunder manglende udførelse af planlagte vægtmålinger og opfølgning på faglige indsatser i relation til observationsnotater. Derudover observerer tilsynsførende en medarbejder, der åbner og serverer en sodavand for en konkret borger, som ifølge borgerjournalen skal have fortykningsmiddel i sine væsker.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse ift. deltagelse i aktiviteter. En borger nyder sine jævnlige besøg af ægtefællen og at se TV, og borgeren deltager i aktiviteter, som er meningsfulde for borgeren. En anden borger er glad for sang og musikalske arrangementer. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med udbuddet af aktiviteter.

Ledelse og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de sikrer borgerne et hverdagsliv med medindflydelse og varierede tilbud af aktiviteter. I den skærmede demensafdeling er medarbejderne opmærksomme på borgernes svingede dagsform, og at aktiviteterne skal understøtte borgernes behov for stimuli, hvor mindre aktiviteter, såsom nærvær og filmhygge, ofte tilbydes. Medarbejderne reflekterer derudover, hvordan individuelle og fælles aktiviteter i de enkelte afdelinger varierer, men at spil, quiz, stoleygnastik og musik er populært hos borgerne. Derudover arrangerer ældrecentrets mange frivillige forskellige aktiviteter, såsom gåture, harmonikaspil, banko, sang og gudstjeneste, ligesom besøgshunde og samarbejde med børnehaver og skoler medfører besøg, som fx Luciaoptog eller til fredagens Royal-run, hvor en børnehave var inviteret med.

Ældrecentret har desuden en Facebookside, hvor arrangementer opslås, så interesserede og pårørende kan følge med i hverdagen.

To borgere er tilfredse med maden, og alle tre borgere indtager måltiderne i egen bolig eller på fællesarealet efter ønske. En borger udtrykker utilfredshed med, at den varme mad om aftenen ofte er kold. Borgerudsagn er drøftet med leder, der vil følge op.

Medarbejderne har overvejelser om, hvordan det gode måltid for borgerne sikres, bl.a. ved opmærksomhed på en bordplan, som understøtter borgernes individuelle behov for socialt samspil eller begrænsede stimuli under måltidet. Maden serveres velanrettet på fade, så borgerne selv kan vælge, ligesom medarbejderne har fokus på borgere, der skal hjælpes, eller der indtages særkost. På den skærmede demensafdeling potionsanrettes maden på mindre tallerkener til den enkelte borger mhp. at understøtte overblikket. Under måltiderne sidder medarbejderne med ved bordet efter servicering, og de har faglige observationer om borgernes funktionsniveau, som varierer alt efter dagsform.

Tilsynet observerer et roligt miljø på fællesarealerne, idet flere af borgerne er deltagende i dagens sangarrangement, hvor tilsynet bemærker en hyggelig stemning og atmosfære.

2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne oplever overvejende en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger tilkendegiver dog manglende lydhørhed ift. ønske om ændret tidspunkt for morgenhjælpen, idet tilbagemeldingen fra medarbejderne har været, at ønsket ikke kan imødekommes pga. travlhed og underbemanding. En anden borger, der til en medarbejder har italesat, at den varme mad var kold, blev, ifølge borgeren, mødt med en affærdigende og leende reaktion fra medarbejderen, der responderede med, at borgeren måtte håbe, at maden var varm næste gang. Udsagn er videreformidlet til leder, der vil følge op.

Leder oplyser om løbende italesættelse af den ønskede kultur og fokus på borgerne i relation til kommunikation og adfærd. Leder tilstræber sammen med centersygeplejerskerne at agere rollemodeller i hverdagen, herunder at være nysgerrig i drøftelserne med medarbejderne.

Medarbejderne lægger vægt på, at kommunikation og adfærd til borgerne er respektfuld, anerkendende samt individuelt tilpasset den enkelte borger og indbyrdes relation og situation. I den forbindelse nævner medarbejderne opmærksomhed på at afkode borgernes dagsform og at inddrage viden fra pårørende eller fra borgerens livshistorie. Derudover reflekterer medarbejderne over, at de banker på døren, inden de træder ind i borgernes hjem, og at de rydder op efter besøgene.

Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse, fx ved at medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen og tillid til at drøfte evt. brud på omgangstonen indbyrdes. Samtidigt redegør medarbejderne for bevidstheden om at sige til og fra til en opgave, hvis overskuddet ikke er der på dagen.

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne ressourcer på ældrecentret. Medarbejdergruppen tæller ca. 60 medarbejdere med tre sygeplejersker, hvoraf to er centersygeplejersker, en centerterapeut og tre pædagoger. Derudover er der ansat sosu-personale med ligelig fordeling af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, tre serviceassistenter og afløsere.

Leder redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring via løbende undervisning i relevante faglige emner, herunder dokumentation, ligesom fastlagte mødefora, såsom hverdagstriagering, sygeplejerske/assistent-, sygeplejerske/hjælper- samt DTR-møder, understøtter den kontinuerlige udvikling af medarbejderkompetencer. Leder er ligeledes opsøgende ift. at tilbyde medarbejderne relevante kurser, og leder oplyser, at en sygeplejerske er tilmeldt sårundervisning, ligesom undervisning i ABC-demens, brand og forflytning også er tilbudt medarbejderne. Leder har i år valgt at have teamudviklingssamtaler, hvor omdrejningspunktet er respekt og anerkendelse af hinandens kompetencer, hvor MySkills også kan ses som et nyttigt værktøj.

Medarbejderne oplever at være godt rustede til opgaverne, og de oplever tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling. I den forbindelse fremhæves mulighederne for faglig kollegial sparring og undervisning ud fra et planlagt årshjul med faglige emner samt mødefora, herunder DTR-møderne. Kommunens fagspecialister, huslæger samt øvrige samarbejdspartnere bidrager desuden med faglig vejledning i relation til konkrete borgerproblematikker og komplekse borgerforløb. Centersygeplejerskerne redegør for den aktuelle indsats vedrørende implementering af MySkills i medarbejdergruppen, som giver anledning til løbende opfølgning på oplæring. Medarbejderne anerkender leder for at være engageret og opfordrende ift. at understøtte medarbejdernes løbende kompetenceudvikling, hvor flere medarbejdere oplyser om kommende eller gennemgået kursusforløb.

Afløsere introduceres via følgedage og konkret undervisning og oplæring, fx i forflytninger, og de arbejder altid i vagt med en faglært medarbejder.

2.3.5 Årets tema

Pårørendesamarbejde	<p>Tilsynet har mødt og talt med to pårørende.</p> <p>De pårørende udtrykker helt overvejende tilfredshed med samarbejdet med ældrecentret, og de beskriver medarbejderne som søde og venlige. Begge pårørende har deltaget ved samtalen om forventninger ifm. deres kæres indflytning på stedet. En pårørende er velvidende om, at familiemedlemmets indflytning på ældrecentret har været en større livsændring, og pårørende er glad for den modtagelse, som familiemedlemmet er mødt med fra medarbejderne. Pårørende oplyser desuden om en nylig samtale med en medarbejder om pårørendes observationer, herunder ændringer i familiemedlemmets funktionsniveau og drøftelser om øget hjælp til sin kære i hverdagen. Den pårørende er dog stadig usikker på sin rolle som pårørende, og reflekterer eftertænksomt over, at pårørende ville have ønsket, at medarbejderne havde taget initiativet til den nyligt afholdte samtale. Pårørendeudsagn er videreformidlet til leder, og oplevelsen af usikkerhed om sin rolle som pårørende er drøftet med medarbejderne.</p> <p>Leder redegør for veletableret praksis og struktur ift. at understøtte et trygt og konstruktivt samarbejde med pårørende. Leder nævner desuden, at samarbejdet med de pårørende er et aktuelt fokus, som blev drøftet på en fælles kommunal temadag dagen forinden. Generelt oplyser leder om et velfungerende samarbejde, og at leders dør altid er åben ift. en samtale eller drøftelse. Derudover sender leder nyhedsbreve ud til de pårørende fire gange årligt mhp. at orientere og invitere pårørende ind i hverdagen på stedet.</p> <p>Strukturen for at sikre et trygt samarbejde påbegyndes allerede kort efter en borgers indflytning, hvor pårørende - med borgerens samtykke - deltager i et forventningsafstemningsmøde, hvor både borgerens, pårørendes og ældrecentrets forventninger afstemmes og drøftes, fx ansvarsfordeling vedrørende kontakt og ledsagelse til frisør, tandlæge eller ved indlæggelse. På disse samtaler deltager foruden leder også borgers kontaktperson, ligesom ønsket informationsniveau til pårørende afstemmes og dokumenteres med borgerens samtykke.</p> <p>Medarbejderne tilkender også oplevelsen af et velorganiseret samarbejde med de pårørende, hvor mødet med borgeren og pårørende opleves som væsentligt ift. etablering af det gode samarbejde. Medarbejderne tænker pårørende ind som en ressource og en samarbejdspartner, og de er opmærksomme på at være imødekommende over for de pårørende ved besøg og at prioritere tid til en snak ved ønske herom.</p>
Ingen Score	

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, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med borgernes plejeydelser, indhentning af relevant samtykke og ønsker til at bruge egne ressourcer vedrørende den praktiske hjælp.

2. Tilsynet anbefaler forløbsansvarlige medarbejdere eller centersygeplejerskerne at ajourføre helbredstilstande og handlingsanvisninger i konkrete borgerjournaler.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en opmærksomhed på, at observationsnotater relateres til relevante tilstande.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere et øget fokus på at sikre, at personhenførbare oplysninger skærmes for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler leder, centersygeplejersker og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at observationer følges op og i relevant omfang, og oprettes som faglige indsatser.
6. Tilsynet anbefaler leder, sygeplejersker og medarbejdere, sammen med konkret borger, at følge op ift. oplevelsen af lang ventetid ved kald samt ønsket om tidligere morgenpleje.
7. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en opmærksomhed på, at plejeindsatserne udføres, jf. beskrivelserne i borgerjournalerne, herunder tilbud om væske og vægtmålinger.
8. Tilsynet anbefaler leder at følge op vedrørende borgerudsagn om oplevelsen af, at den varme mad om aftenen ofte er kold ved servering.
9. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere udviser en imødekommende og anerkende kommunikation i samspillet med borgere.
10. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejdere sammen drøfter evt. opmærksomhedspunkter eller forbedringstiltag i relation til at understøtte de pårørendes roller i samarbejdet med ældrecentret.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Randers Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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