



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Ældrecentret Aldershvile

Anmeldt tilsyn på plejecentre  
September 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et 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: 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 ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecentret Aldershvile, Kirkevej 2, 8970 Havndal
Leder: Lena Engberg
Antal boliger: 8 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 22. september 2021, kl. 12.45 - 16.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere og tre medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder er tiltrådt 1. marts 2021 og varetager ledelsen af to ældrecentre i kommunen. Leder oplyser om et hus i en massiv forandringsproces, grundet reduktion af boliger fra 21 boliger til 8 boliger, ledelsesskift og en større medarbejderudskiftning. Derudover har ældrecentret været præget af byggerod og støj- og støvgener under ombygningen af de fysiske rammer i borgernes boliger, på fællesarealer samt i den resterende del af det tidligere ældrecenter, som på sigt skal være byens sundhedshus. Leders aktuelle og målrettede fokus er at skabe en ny daglig struktur, tilpasset de nye omgivelser. Ligeledes har medarbejdernes arbejdsglæde og fastholdelse leders opmærksomhed, idet det seneste turbulente år har slidt og skabt utryghed hos flere medarbejdere.</p> <p>Leder informerer yderligere om rekrutteringsudfordringer, der ifølge leder dels kan henføres til demografi og beliggenhed i kommunens udkant, og dels at de faglige udfordringer blandt medarbejderne begrænses, grundet stedets mindre størrelse, sammenholdt med at en del borgere er ressourcestærke. I den forbindelse nævner leder, at hun i en periode har udlånt medarbejdere fra sit andet ældrecenter, Åbakken, og fremadrettet forestiller sig medarbejdere, som arbejder på begge ældrecentre, hvilket er i proces.</p> <p>Leder oplyser, at sygefraværet er lavt, og der er aktuelt en vakant stilling.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet tilsyn på Ældrecentret Aldershvile. 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.

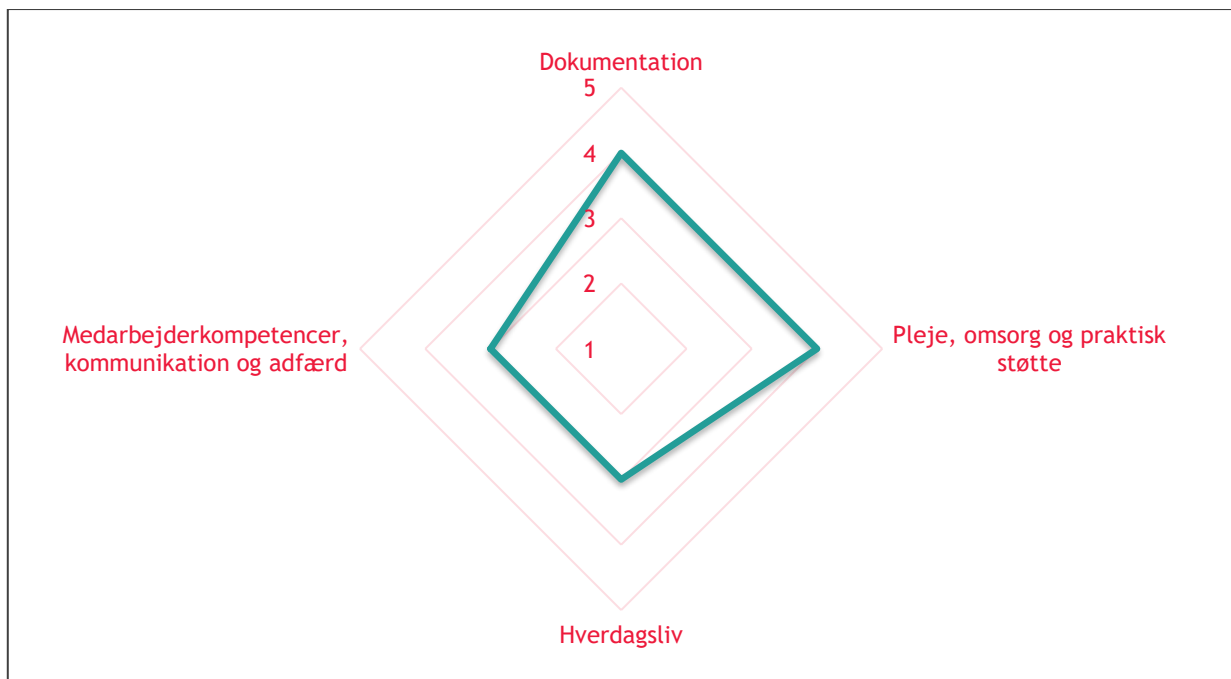
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Ældrecentret Aldershvile er i en forandringsproces, hvor engagerede medarbejdere og leder arbejder målrettet på at skabe rammer, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Kerneydelsen leveres med en tilfredsstillende faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at det vil kræve en fortsat målrettet ledelsesmæssig indsats at understøtte medarbejdernes faglighed og udvikling.

### 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 ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, bl.a. med en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentation er gennemgået med en centersygeplejerske.</p> <p>Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i deres helhedssituation og ressourcer. Generelle oplysninger er udarbejdet og opdateret efter kommunens retningslinjer.</p> <p>En døgnrytmeplan mangler opdatering og opfølgning fra et tidligere DTR-møde, ligesom der hos en borger savnes beskrivelse af medarbejdernes understøttende indsatser, fx til mobilisering af borger. Der mangler enkelte opdateringer i tilstande.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager, og som svarer til deres behov.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg bl.a. via dokumentationen. Medarbejderne beskriver, at de grundet få borgere arbejder meget selvstændigt, idet der møder to medarbejdere ind til en dagvagt og en medarbejder til de øvrige vagtlag. Centersygeplejersken, som ikke dagligt er på ældrecentret, redegør for en konsekvent orientering via dokumentationen og en løbende sparring med medarbejderne vedrørende borgernes aktuelle helhedstilstand. Terapeuter fra Åbakken kommer aktuelt hver 14. dag til sparring og opfølgning samt træning med borgerne. Det tværfaglige samarbejde med bl.a. kommunens udekørende hjemme- og sygepleje opleves velfungerende og understøtter døgnet rundt ved mangel på specifik kompetence, fx til insulingivning. Medarbejderne kan yderligere på kompetent vis redegøre for, hvordan borgerne medinddrages i plejen, og at ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Både leder og medarbejdere erkender, at DTR-møderne den seneste tid ikke konsekvent er afviklet grundet ferie og opsigelser. Medarbejderne redegør for et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til mobilisering.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i boliger, på fællesarealer og vedrørende hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever medbestemmelse og indflydelse både i forhold til pleje og døgnrytme samt aktiviteter. To borgere er tilfredse med deres hverdag, hvor dog en borger savner et mere socialt miljø og aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Leder og medarbejdere anerkender, at aktiviteter for borgerne skal genskabes efter de mange forandringer, hvor det sociale aspekt er markant nedsat end tidligere. Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt tilstræbes at skabe meningsfulde aktiviteter, bl.a. med gåture, spil og én til én kontakt. Gymnastik er ligeledes populært.</p>



	<p>Leder oplyser desuden om et kommende møde med den lokale pensionistforening og den lokale frivillighedsguide med henblik på at drøfte fremtidige aktiviteter og arrangementer for borgerne. Medarbejderne tilkendegiver, at leverede klippekortsydelse i praksis aktuelt er stillestående.</p> <p>Samtlige borgere bestiller mad fra kommunens storkøkken, og medarbejderne er behjælpelige ved bestilling. Størstedelen af borgerne mødes til måltiderne i ældrecentrets nye fællesareal. Flere borgere beskriver, at maden ikke er så god, som dengang den blev tilberedt i ældrecentrets eget køkken. De fælles måltider betegnes som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan borgernes individuelle ernæringsbehov dækkes, og der observeres under måltiderne på fællesarealet. Medarbejderne tilstræber endvidere, at borgerne oplever en hjemlig stemning til måltiderne.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en generelt god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger fortæller, at en medarbejder har anvendt en meget respektløs kommunikation, som tilsynet efterfølgende viderefremidler til leder.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer, men leder erkender, at hun stadig er ved "at lande" og danne sig et overblik over de samlede kompetencer på ældrecentret. Leder overvejer frem over at dele medarbejderressourcer imellem Aldershvile og leders andet plejecenter for at sikre de fornødne ressourcer. Leder anerkender, at der ligger et stort arbejde forude, bl.a. en organisering med en faglighed, der understøtter borgernes hverdagsliv, men leder oplever en medarbejdergruppe, der trods svære forandringer gerne vil stedet og ikke mindst borgerne.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt rustet til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, fx i form af daglig kontakt med centersygeplejersker. En medarbejder er ikke bekendt med VAR og instrukser.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på hinanden og det tætte sammenhold, der kræves på så lille et center. Medarbejderne er fortsat prægede af det foranderlige år, både i forhold til de nye omgivelser for borgerne, de mange opsigelser og ledelsesskiftet, men de ser positivt fremad sammen med leder.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der er opmærksomhed på at foregribe forrælse, og at emnet ligeledes har været drøftet på et tidligere personalemøde. Medarbejderne har ligeledes indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden og med leder.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Borgerne oplever overordnet respekt for deres til- og fravalg i hverdagen, og de beskriver, at medarbejderne møder dem med respekt.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for, at den enkeltes borgers værdighed prioriteres højt i praksis, og at det er afgørende for borgerens livskvalitet. Sideløbende er alle meget enige om, at forandringerne for borgerne med det seneste års byggerod ikke stemmer overens med en værdig hverdag. Flere borgere har været dybt frustrerede og utrygge under forløbet, og medarbejderne har søgt at skåne borgerne mest mulig med lydhørhed og rummelighed.</p> <p>Medarbejderne har relevante etiske overvejelser om værdighedsbegrebet, så kerneopgaven løses med fokus på borgers trivsel og selvbestemmelse i fokus. Medarbejderne er endvidere opmærksomme på, at borgernes livshistorie inddrages på relevant vis, og at borgerne mødes med respekt, individuelt og værdigt uanset tilstand eller behov.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke har været indgivet klager til hende under ombygningen.</p>

	Leder har endda i den senere tid bemærket, at flere borgere begynder at se fremad med glæde. Pårørendesamarbejdet beskrives velfungerende, og leder har en invitation til pårørende i støbeskeen.
--	---

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at borgernes døgnrytmeplaner i alle tilfælde er handlevejledende beskrevet og ajourført i forhold til borgernes aktuelle situation.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer borgernes funktionsevne- og helbreds tilstande i forhold til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder at genetablere systematisk afvikling af de tværfaglige rehabiliteringsmøder.
4. Tilsynet anbefaler, at leder i samråd med medarbejdere og borgere drøfter oplevelsen af det aktuelle aktivitetsniveau med henblik på mulige forbedringer.
5. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere, at klippekortsydelseerne konsekvent anvendes til borgerne i praksis.
6. Tilsynet anbefaler et fortsat ledelsesmæssigt fokus på at styrke medarbejdernes faglige udvikling, herunder også kendskab til gældende retningslinjer og instrukser.
7. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at samtlige medarbejdere konsekvent anvender en professionel og anerkendende tilgang til samtlige borgere.

### 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.