



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Aldershvile Plejecenter

Uanmeldt tilsyn på plejecentre  
August 2022

## 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: 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: Aldershvile Plejecenter, Kirkevej 2 8970 Havndal
Leder: Lena Engberg
Antal boliger: 8 ældreboliger med kald
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 19. august 2022, kl. 08.15 - 12.15
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Assisterende leder, tre borgere og to medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Lederinterview er gennemført med assisterende leder, idet leder er fraværende. Sammen varetager de ledelsen af to plejecentre i kommunen.</p> <p>Den ledelsesmæssige opmærksomhed har været rettet mod at skabe en daglig og faglig struktur for stedets borgere og medarbejdere efter en længerevarende ombygning og reduktion af boliger fra 21 til de nuværende 8 boliger. De tilstødende bygninger er ombygget til et lokalt sundheds- og aktivitetshus, og der er for nyligt opstartet aktivitetstilbud til borgerne. Ifølge assisterende leder har konverteringen til nuværende form ikke været problemfri, og flere medarbejdere har søgt nye udfordringer. Dog er personalegruppen atter stabil, og medarbejderne beskrives af assisterende leder som både dedikerede og engagerede.</p> <p>Af faglige indsatser oplyser assisterende leder, at medarbejderne har deltaget i projektet "fra opgavestyring til værdighedskultur", og der arbejdes med at inddrage "trivselsblomsten" i praksis. I den forbindelse bemærker ledelsen en øget faglig refleksion og motivation blandt medarbejderne i relation til at se borgernes behov mere helhedsorienteret.</p> <p>Assisterende leder er ikke bekendt med aktuelle udfordringer på stedet, men hun tilkendegiver både fordele og udfordringer ved at være et lille sted, fx er rekruttering af medarbejdere i et udkantsområde en udfordring, ligesom en bolig har stået tom i fire måneder, da ingen borgere har takket ja til indflytning. Assisterende leder har ikke kendskab til det samlede sygefravær, men hun oplyser, at en social- og sundhedsassistent er delvist sygemeldt. Aktuelt er der ingen stillinger vakante.</p>

## 1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Assisterende leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis og hverdagsliv, bl.a. er medarbejderne løbende undervist i Nexus, og flere borgere er tilbudt at deltage i aktiviteterne på Åbakken, som er under samme ledelse.

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uvarslet tilsyn på Aldershvile Plejecenter. 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.

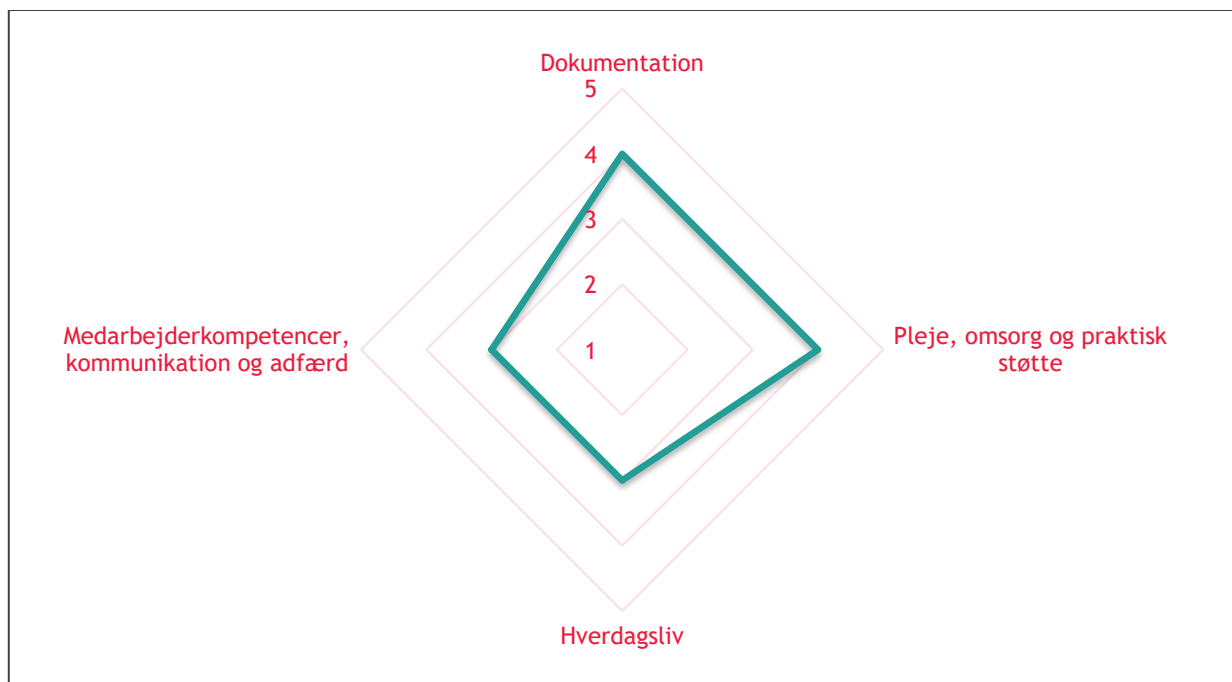
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Aldershvile Plejecenter efter en omlægningsproces har engagerede medarbejdere og ledelse, som tilstræber at skabe rammer, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er delvis overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, idet flere borgere udtrykker savn af flere aktiviteter og indhold i hverdagen.

Kerneydelsen leveres med en overvejende god borgeroplevet kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i det daglige samarbejde med borgerne.

Samtidig vurderer tilsynet, at det vil kræve en skærpet ledelsesmæssig indsats at reetablere et aktivitetsniveau, som tilgodeser borgernes individuelle og fælles behov. Tilsynet har derudover givet anbefalinger inden for temaerne dokumentation og pleje og omsorg samt medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd, som ville kunne forbedres med en ledelsesmæssig målrettet 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. 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 plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået for tre borgere med centersygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten, og så den fungerer som et aktivt redskab i daglig praksis. Centersygeplejersken, som fordeler sin tid mellem de to plejecentre, har sammen med stedets social- og sundhedsassistent ansvaret for ajourføring af tilstande. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i to døgnrytmeplaner velbeskrevne og handlevejledende, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. En døgnrytmeplan mangler generel opdatering i relation til borgerens aktuelle tilstand, herunder observation af sår, opdatering af ernæringsindsats samt medarbejdernes faglige tilgange. Borgers hverdag er overvejende udarbejdet efter kommunens retningslinjer, dog savnes der hos to borgere udfoldelse af punkterne motivation og mestring. Funktionsevne- og helbredstilstande er, fraset få mangler, ajourførte. En handlingsanvisning vedrørende vægtmåling mangler præcis beskrivelse af indsats.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne fortæller, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. To borgerne udtrykker tilfredshed med de ydelser, de modtager. En borger, som er kørestolsbruger, er delvist tilfreds, grundet varierende oplevelse af hjælpen til sine toiletbesøg, hvorfor borgeren ofte er våd. Borgeren ønsker faste tidspunkter for hjælpen, hvilket er drøftet med en medarbejder uden ændring, og borgeren savner lydørhed og medbestemmelse. Borgerudsagnet er videreformidlet til assisterende leder, som ikke er bekendt med dette, men som straks vil følge op med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at stedets størrelse med få borgere og de faste medarbejdere skaber kontinuitet, grundet et stort borgerkendskab, som sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Der arbejdes desuden med kontaktpersonordning, og der foregår et tæt samarbejde med centersygeplejersken, bl.a. med telefonisk kontakt og sparring på de dage, hvor hun er på Åbakken. Centersygeplejersken oplyser, at hun hver morgen orienterer sig i dokumentationen og læser samtlige observationer for det seneste døgn, ligesom hun triagerer borgerne og følger telefonisk op med medarbejderne. Dagligt møder en til to medarbejdere ind på plejecentret, og opgaverne fordeles ud fra kompleksitet. Er medarbejderne alene på plejecentret, og har de behov for hjælp, kan den udekørende hjemmepleje ligeledes tilkaldes. Centerterapeuten har desuden en fast dag på plejecentret, som anvendes til faglig sparring og afvikling af DTR-møder. Medarbejderne beskriver desuden deres opmærksomhed på at sikre, at borgerne medinddrages i plejen, og at borgernes ønsker og vaner imødekommes.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, fx ved, at borgerne selv udfører pleje i det omfang, det er muligt ud fra borgernes dagsform. Medarbejderne beskriver deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. med indsatser, som understøtter en stabil vægt.</p> <p>Tilsynet bemærker en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.</p>

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En borger oplever at have mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgeren beskriver indflydelse og selvbestemmelse i forbindelse med døgnrytmen og deltagelse i aktiviteter. To borgere giver misfornøjet udtryk for, at de savner liv på stedet, og at de ønsker et øget aktivitetsniveau. En borger oplever, at borgerne er hensat til at underholde sig selv, og at de efterhånden er ved at være vant til det. Begge borgere fortæller desuden, at der ikke har været tilbudt ture ud af huset denne sommer, og at en planlagt tur tillige i denne uge er aflyst, grundet personalemangel. Borgerudsagnene er adresseret til assisterende leder.</p> <p>Medarbejderne kan godt nikke genkendende til borgernes udsagn om et mere stille plejecenter efter ombygningen. Medarbejderne mærker savnet hos borgerne, og de tilstræber derfor at motivere borgerne til at benytte sig af aktivitetstilbuddene i Sundhedshuset, ligesom medarbejderne arrangerer meningsfulde aktiviteter i det omfang, det er muligt. Vaffelbagning, en gåtur til Brugsen samt nærvær er ifølge medarbejderne aktiviteter, som tilbydes, ligesom en nyansat medarbejder, som varetager rengøringen, på sigt skal forestå gåture med borgerne og frigøre tid til de øvrige medarbejdere. Medarbejderne beskriver, at de er udfordrede af, at de kun er en medarbejder i en vagt flere gange ugentligt i relation til udførelse aktiviteter.</p> <p>Borgerne oplyser, at de selv har ansvar for mad, hvoraf hovedparten modtager den varme mad fra den kommunale madservice. Flere borgerne mødes til måltiderne i "Lysthuset", som er plejecentrets store fælleslokale med spise- og opholdsfaciliteter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er op til borgerne, om de spiser i egen bolig eller mødes i "Lysthuset". Medarbejderne har imellem opgaverne fokus på at sidde med ved bordene ved frokost og aftensmåltiderne, hvor den sociale stemning og borgernes ernæringsmæssige tilstand observeres.</p> <p>Tilsynet observerer et stille plejecenter på tilsynsdagen. Dog bemærkes der flere borgere, centersygeplejerske og medarbejdere samlet omkring bordet til frokosten, hvor der skrælles nedfaldne æbler fra haven på en borgers anbefaling, mens borgerne indtager deres måltid.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en overvejende god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. En borger bemærker dog stor variation i forhold til medarbejdernes generelle lydhørhed, ligesom borgeren oplever forskel på, om medarbejderne giver sig tid til at tale med borgeren, hvilket påvirker borgerens humør.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de lægger vægt på en åben, individuel og anerkendende kommunikation og adfærd med respekt for borgernes ønsker og levevis. Medarbejderne bemærker, at stedets få borgere afstedkommer et indbyrdes kendskab og en naturlig omsorg borgerne imellem, som til tider medfører spørgsmål til personalet om andre borgere, hvor medarbejderne respektfuldt henviser til deres tavshedspligt. Omvendt hersker der ifølge medarbejderne og assisterende leder en personlig og hjemlig jargon med opmærksomhed på, at medarbejdernes professionelle islæt altid er til stede.</p> <p>Assisterende leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har de relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen. Plejecentret har otte fastansatte, hvoraf en er uddannet social- og sundhedsassistent, og en anden ansat er centersygeplejerske. Derudover er der ansat ufaglærte medarbejdere som afløser, der introduceres grundigt til borgeropgaverne inden selvstændigt arbejde.</p>

	<p>Ifølge assisterende leder er der stor opmærksomhed på at understøtte medarbejdernes faglige kompetenceudvikling med løbende undervisning og tværfaglig sparring i relevante emner, ligesom ledelsen prioriterer tilstedeværelse flere gange ugentligt. Monofaglige møder, som hjælper- og assistentmøder, afvikles med kollegaerne på Åbakken med henblik på at sikre øget mulighed for sparring og vidensdeling. Derover planlægger ledelsen af afholde MUS-samtaler til efteråret.</p> <p>Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og de har tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og videndeling, fx via de faste DTR-møder og opslag i VAR. En medarbejder fortæller, at personalemøder fortsat er i genetableringsfasen efter pandemien. Derudover nævnes det tætte samarbejde med centersygeplejersken og terapeut som fagligt udviklende.</p> <p>Centersygeplejersken oplyser, at der arbejdes ud fra delegeringsrammen, og efterårets udviklingsområde er, at hun følges med medarbejderne med henblik på at vurdere og opkvalificere deres kompetencer. Medarbejderne bemærker, at de arbejder meget selvstændigt, hvilket er et vilkår, som indebærer et ansvar, som man skal trives med. I den forbindelse nævner medarbejderne desuden, at, grundet en langtidssygemelding i sommerferieperioden og manglen på faglærte kollegaer, har ufaglærte medarbejdere arbejdet alene på stedet primært i dag- og aftentimerne.</p> <p>Medarbejdernes indbyrdes samarbejde beskrives velfungerende, og der er opmærksomhed på at foregribe forråelse, bl.a. via drøftelser på møder og en opmærksomhed på at agere professionelt både i samspillet med og i omtalen af borgerne.</p> <p>Til grund for den samlede vurdering tillægges det betydning, at ufaglærte medarbejdere arbejder alene samt de beskrevne borgerudsagn, idet det kan medvirke til et aktuelt kompetencetab i praksis.</p>
<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Assisterende leder redegør for, hvordan der efter deltagelse i projektet vedrørende værdighed er arbejdet videre med konsekvent at have øje for, at hverdagen planlægges med afsæt i borgernes ønsker og behov. "Blomsten" inddrages i den forbindelse, når det skønnes relevant.</p> <p>Ifølge assisterende leder og medarbejderne drøftes den sidste tid, når situationen naturligt byder sig, og det er alle medarbejdere, som kan have dialogen, idet det handler om tryghed og relationen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der inviteres til indflytningssamtale med borgere og pårørende, hvor der bl.a. afstemmes forventninger, ligesom vaner, ønsker og borgernes levede liv drøftes mhp. at opretholde borgernes livskvalitet og værdighed.</p> <p>Derudover er medarbejderne opmærksomme på de små ting i hverdagen, som at banke på døren og at forsøge at invitere til fællesskab, fx ved måltiderne.</p> <p>Magtanvendelsesreglerne kendes, men ifølge medarbejderne anvendes magt yderst sjældent og altid som en allersidste løsning, ligesom leder eller relevante samarbejdspartnere er inddragede.</p> <p>Afslutningsvis oplyser assisterende leder, at hun ikke er bekendt med klager eller bekymringshenvendelser.</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 medarbejderne konsekvent opdaterer døgnrytmeplanerne, svarende til borgernes aktuelle plejebenhov samt medarbejdernes indsatser, herunder faglige tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at punkterne motivation og mestring i alle tilfælde udfoldes, og at centersygeplejerske sikrer fyldestgørende og præcise handlingsanvisninger, jf. konkret indsats.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på konkret borgerudsagn og på at sikre faglige indsatser, som understøtter borgernes plejebenhov og medbestemmelse.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samråd med medarbejderne og borgerne drøfter oplevelsen af det aktuelle aktivitetsniveau med henblik på mulige forbedringer.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer rette faglige kompetencer til rette opgaver fordelt på hele døgnet samt følger op på, om medarbejderne er opmærksomme på at udvise en professionel tilgang til borgerne, herunder at være lydhøre og vise interesse for borgerne.



### 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.