



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Aldershvile Plejecenter

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 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



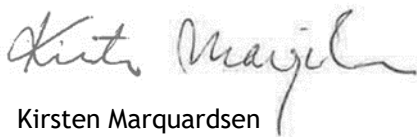
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



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 plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Aldershvile Plejecenter, Kirkevej 2 8970 Havndal

Leder: Lena Engberg

Antal boliger: 8 ældreboliger med kald

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. oktober 2023, kl. 13.00 - 16.15

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Assisterende leder
- Centersygeplejersken
- En medarbejder
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

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

Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med en social- og sundhedsassistent, som tilkalder assisterende leder fra Åbakken Plejecenter, som hun sammen med leder også varetager ledelsen af. Leder er optaget andetsteds på tilsynsdagen.

Centersygeplejersken, som ligeledes betjener begge plejecentre, kommer også tilstede. Assisterende leder oplyser om et velfungerende lille plejecenter, som er kendetegnet ved hjemlighed og god trivsel hos både borgere og medarbejdere, og hvor der siden sidste tilsyn er ansat to social- og sundhedshjælpere. Der arbejdes nu med faste og faglærte medarbejdere i alle vagtlag, og ingen stillinger er vakante. Den lille borgergruppe er stabil, og har boet på stedet i flere år, men en enkelt borger er i årets løb flyttet til et andet plejecenter.

Assisterende leder oplyser, at der i år er indgået aftale med en læge, som pr. 1.oktober er blevet tilknyttet som plejehjemslæge ved månedlige besøg, og som alle ser frem til samarbejdet med.

Det oplyses, at medarbejderne i år er blevet undervist i magtanvendelsesregler sammen med Åbakkens medarbejdere, som de ofte er på kurser og uddannelse sammen med. De to plejecentre hjælper ifølge assisterende leder også hinanden på tværs i ferier eller på dage med fravær.

Assisterende leder er ikke bekendt med aktuelle udfordringer på stedet, og har ingen rekrutteringsudfordringer. Sygefraværet er stabilt og meget lavt, og der er ingen langtidssygemeldinger. Endelig oplyses tilsynet om, at ledelsen ikke har modtaget klager eller bekymringshenvendelser.

## 1.2 Opfølgning

Opfølgning på sidste års tilsyn og anbefalinger har ifølge assisterende leder især handlet om en gennemgribende opdatering af dokumentationen sammen med centersygeplejersken, som de er i mål med.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt 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.

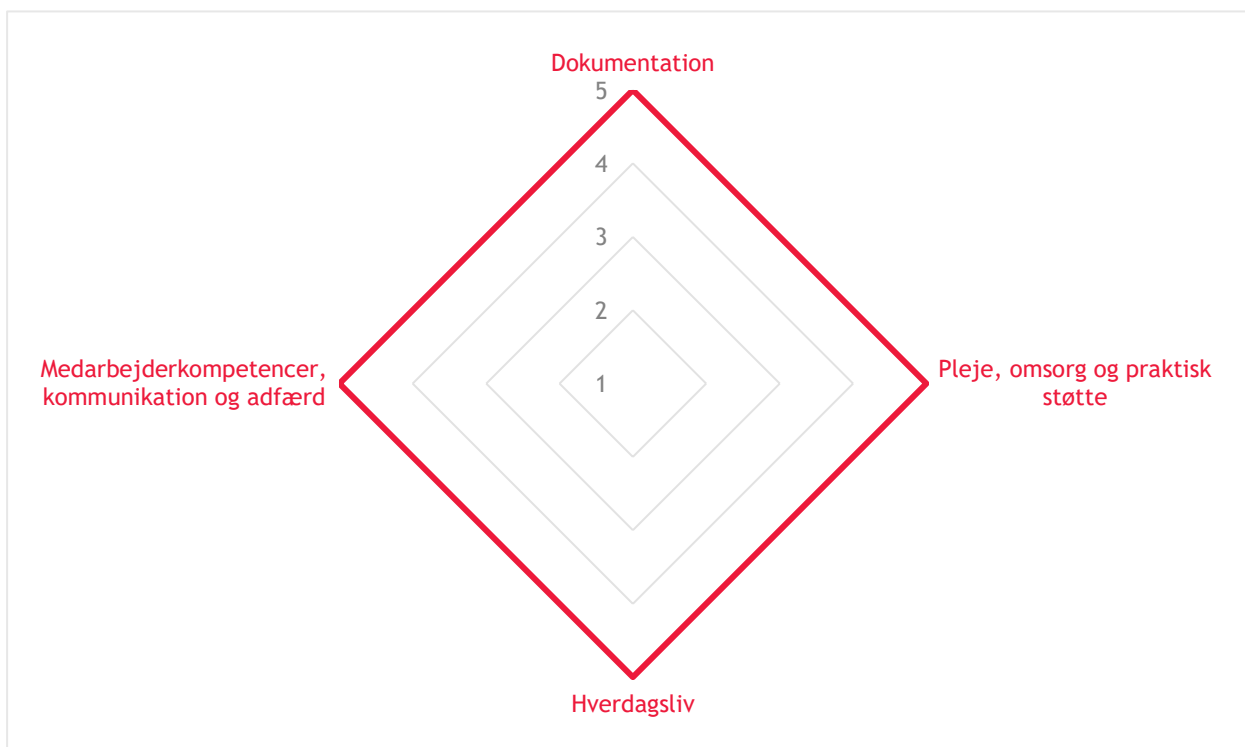
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Aldershvile Plejecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er desuden tilsynets vurdering, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samråd med borgerne og på borgernes præmisser, og at medarbejdere har fokus på at tilbyde aktiviteter, såvel i fællesskabet som en-til-en, med afsæt i borgernes individuelle behov og interesser.

Pleje, omsorg og støtte leveres med en høj borgeroplevet og god faglig kvalitet, og medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er indlejret i hverdagen og kerneopgaven.

### 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: 5

**Vurdering:**

Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med plejecentrets sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent, som oplyser, at der arbejdes målrettet med dokumentationen ud fra en klar rollefordeling ift. opdatering af borgernes journaler. Da medarbejderne er få og faste, kender de alle borgerne, og opdaterer løbende dokumentationen ved ændringer. Centersygeplejersken laver løbende audit, og journalerne gennemgås ca. hver 3. måned.

Dokumentationen fremstår i alle tre tilfælde opdateret. Døgnrytmeplanerne ses med fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte over døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Medarbejdernes pædagogiske tilgange er beskrevet i relevante tilfælde, og borgernes ønsker til hverdagsliv og aktiviteter fremgår.

Afvigelser og ændringer i borgers tilstand - samt aktuelle kontroller - er rettidigt dokumenteret. Generelle oplysninger og tilstande er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, og den røde tråd er tydelig i den samlede dokumentation.

Funktionsevne- og helbredstilstande er opdaterede med dertil knyttede handleanvisninger på SUL-ydelser i relevante tilfælde.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 5

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

Borgerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for, og oplever, at de inddrages i plejeydelser og støtte i det omfang, de selv kan. En borger sammenligner plejecentret med "et 5-stjernet hotel", og alle borgere fremhæver samarbejdet med medarbejderne som upåklageligt.

Kontinuitet for borgere er integreret i den lille organisatoriske enhed med kendte og faste medarbejdere, og understøttes desuden af kontaktpersonsordning. Ved ind møde orienterer de to medarbejdere sig i dokumentationen ift. opmærksomhedspunkter fra det sidste døgn, fx adfærdsændringer, og opgaverne fordeles ud fra kompleksitet. Daglig praksis tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker til døgnrytme og hverdagsliv.

Borgerkonferencer på DTR-møder afholdes ad hoc, og Tom Kitwoods "blomst" indgår bl.a. som helhedsorienteret metode til at udforske borgernes perspektiv.

Særligt komplekse opgaver eller ændringer håndteres i tæt samarbejde med centersygeplejersken og/eller centerterapeut, som kommer fast en dag om ugen, og ellers tilkaldes fra Åbakken Plejecenter.

Medarbejderne redegør for, hvordan de pga. plejecentrets størrelse har et indgående kendskab til borgerne, som understøtter sundhedsfremmende og forebyggende initiativer, da de hurtigt reagerer på ændringer i borgernes habituelle tilstand. Et konstant fokus på UVI, væske og ernæring fremhæves, og et tæt tværfagligt samarbejde sikrer daglig, faglig sparring ift. problemstillinger. TOBS anvendes, og handleplaner iværksættes i relevante tilfælde.

Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan med flere eksempler redegøre for, hvordan pædagogiske tilgange anvendes og tilpasses ift. den individuelle borgers behov. Det rehabiliterende sigte indgår som en in-

tegreret del af kerneopgaven i form af både hverdagsrehabilitering, hvor borgernes ressourcer understøttes i forbindelse med ADL, og for enkeltes vedkommende udmønter sig i genoptræningsforløb eller vedligeholdende træning.

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

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever et trygt og alsidigt hverdagsliv, hvor de inddrages i dagligdagens gøremål, har indflydelse på hverdagsliv og døgnrytme, og beskriver aktivitetsniveauet som passende. En borger oplever det fx meningsfuldt at blive inddraget i at skrælle æbler til kagebagning, mens en anden borger værdsætter musik og højtlesning ved en frivillig, som kommer fast i huset.

Borgerne oplyser, at de kan benytte sig af aktivitetstilbuddene i Sundhedshuset, som ligger på samme parcel, ligesom medarbejderne arrangerer meningsfulde aktiviteter i det omfang, det er muligt. To borgere oplyser samstemmende, at de ikke har det store behov for større aktiviteter, men foretrækker at hygge sig hjemme med TV, strikketøj eller en snak i "Lysthuset", som er plejecentrets fælles opholdsrum og spisestue.

Medarbejderne redegør for opmærksomhed på at gribe nuet i dagligdagen, fx til en kop kaffe eller en-til-en tid, og borgernes livshistorie og interesser inddrages som inspiration. En medarbejder, som varetager rengøringen på stedet, tilbyder desuden samvær og en gåtur, eller en ledsaget tur i Brugsen.

Borgerne oplyser, at de selv har ansvar for deres måltider, hvorfor hovedparten af borgerne modtager deres varme mad fra den kommunale madservice, og indtager den sammen i "Lysthuset". En borger fortæller desuden med tydelig glæde om sommerens "kongemåltider", hvor en medarbejder flere gange i løbet af sommeren har forkælet borgerne med selv at koge ny opgravede kartofler, som blev serveret med smør. Madens kvalitet opleves af borgerne som meget tilfredsstillende, og måltiderne på fællesarealerne beskrives som hyggelige.

Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan rammerne for "Det gode måltid" skabes ved hjælp af deres tilstedeværelse, hyggelig dialog samt en bordplan, der tager højde for relationer og kemi imellem borgerne. Borgernes individuelle ernæringsbehov understøttes i praksis af et velfungerende samarbejde med køkkenet, når der skal leveres særkost til småt spisende, og diætist og ergoterapeut inddrages efter behov i ernæringsvurderinger og screening for dysfagi.

Tilsynet observerer en hjemlig stemning og hyggelig atmosfære på plejecentret, hvor flere borgere opholder sig i på fællesarealerne i hyggeligt samvær med medarbejderne, som går lidt til og fra, idet der er vagtskifte.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever en hjertelig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, og beskriver en særlig familiær stemning på plejecentret, hvor de føler sig set og hørt. En borger tilkendegiver, at medarbejdernes omsorg og gode humør er en kilde til daglig

glæde, og tilføjer, at en medarbejders knus er ”dagens redning”, når humøret indimellem svigter.

Ledelse og medarbejdere lægger stor vægt på at anvende en ligeværdig og respektfuld kommunikation, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan borgerne medinddrages i dialog, hvor kommunikationen tilpasses den enkelte borger, så jargon og sprog foregår på borgerens præmisser.

Opmærksomhed på at forebygge omsorgstræthed kommer bl.a. til udtryk ved tillid og åbenhed i medarbejdernes interne relationer, hvor brud på omgangstone eller adfærd ifølge medarbejderne ikke forekommer.

Assisterende leder vurderer, at den nuværende medarbejdergruppe har de relevante personlige og faglige kompetencer til målgruppens behov, og redegør for medarbejdernes mulighed for løbende kompetenceudvikling, hvor der bl.a. er opmærksomhed på kompetenceafklaring, uddelegering og borgerspecifik sidemandsoplæring i samarbejde med centersygeplejersken. Ledelsen har 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 og sygeplejerske-SSA-møder afvikles med kollegerne på Åbakken med gode mulighed for sparring og vidensdeling, og MUS afholdes årligt.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne med tilfredsstillende muligheder for faglig sparring og vidensdeling, fx via de faste DTR-møder og opslag i VAR, og værdsætter det velfungerende samarbejde med centersygeplejerske og terapeut, som er meget tryghedsskabende og fagligt udviklende.

Tilsynet observerer en omsorgsfuld og anerkendende omgangstone blandt medarbejdere og borgere, og den individuelt tilpassede anvendelse af jargon og humor er tydelig, og afspejler tætte relationer mellem medarbejdere og borgere.

### 2.3.5 Årets tema - Velfærdsteknologi

Ingen score

Assisterende leder og medarbejderne redegør for, at der arbejdes med gængse velfærdsteknologiske hjælpemidler i det omfang, at det giver værdi og tryghed for opgaveløsningen og for borgerne, fx i relation til GPS og forflytninger. Medarbejderne henviser til terapeut og forflytningsvejleder, som ofte er meget opmærksomme på, hvilke løsninger, som kan anvendes hos borgerne, og som er fremsynede i relation til borgerens problemstillinger.

Medarbejderne har ikke i den aktuelle lille gruppe borgere haft behov for at afsøge markedet for nye digitale eller teknologiske løsninger, men nævner skærmkonsultationer med forskellige samarbejdspartnere som en god løsning, hvilket også blev benyttet under COVID-19.

## 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

Tilsynet har ingen anbefalinger.



## 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.

