



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Ældrecenter Rosenvænget

Anmeldt tilsyn  
August 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 Rosenvænget og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecenter Rosenvænget, P. Knudsens Vej 6 A, 8930 Randers NØ
Leder: Inger Kjærulff Bjerre
Antal boliger: 49
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 9. august 2021, kl. 08.30 -12.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere, en pårørende og fem medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder oplyser indledningsvist, at områdecentret er opdelt i fire boenheder, heraf med en skærmet enhed, og at der i alt er 75 ansatte.</p> <p>Leder beskriver et velfungerende hus med en sund kultur, og der er løbende arbejdet med den sociale kapital i samråd med medarbejderne. Leder oplyser endvidere om et stort fokus på kerneopgaven og medarbejdernes faglighed, som dagligt understøttes af to centersygeplejersker. En nylig indsats for at øge fagligheden er bl.a. yderligere ansættelse af to sygeplejersker, der indgår i helhedsplejen.</p> <p>Af aktuelle indsatser oplyser leder, at der hver 14. dag afholdes tværfaglige rehabiliteringsmøder med fokus på at fremme borgernes hverdagsliv. De tværfaglige rehabiliteringsmøder indgår som en del af et større projekt i kommunens værdighedsprojekt, hvor områdecentrene skal implementere og arbejde målrettet med flere udvalgte områder. Udeliv er ligeledes et udvalgt område, og leder oplyser, at der allerede er begyndende tiltag med stedets forandringsagenter som katalysatorer.</p> <p>Leder oplever som noget nyt og med en vis bekymring rekrutteringsudfordringer af faglærte medarbejdere, og at de aktuelt har en vakant stilling.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, og korttidssygefraværet betegnes som lavt, mens der er flere langtidssygemeldinger grundet medarbejdernes fysiske skavanker.</p>

## 2. TILSYNSRESULTAT

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et varslet 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 et velfungerende center, og at engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

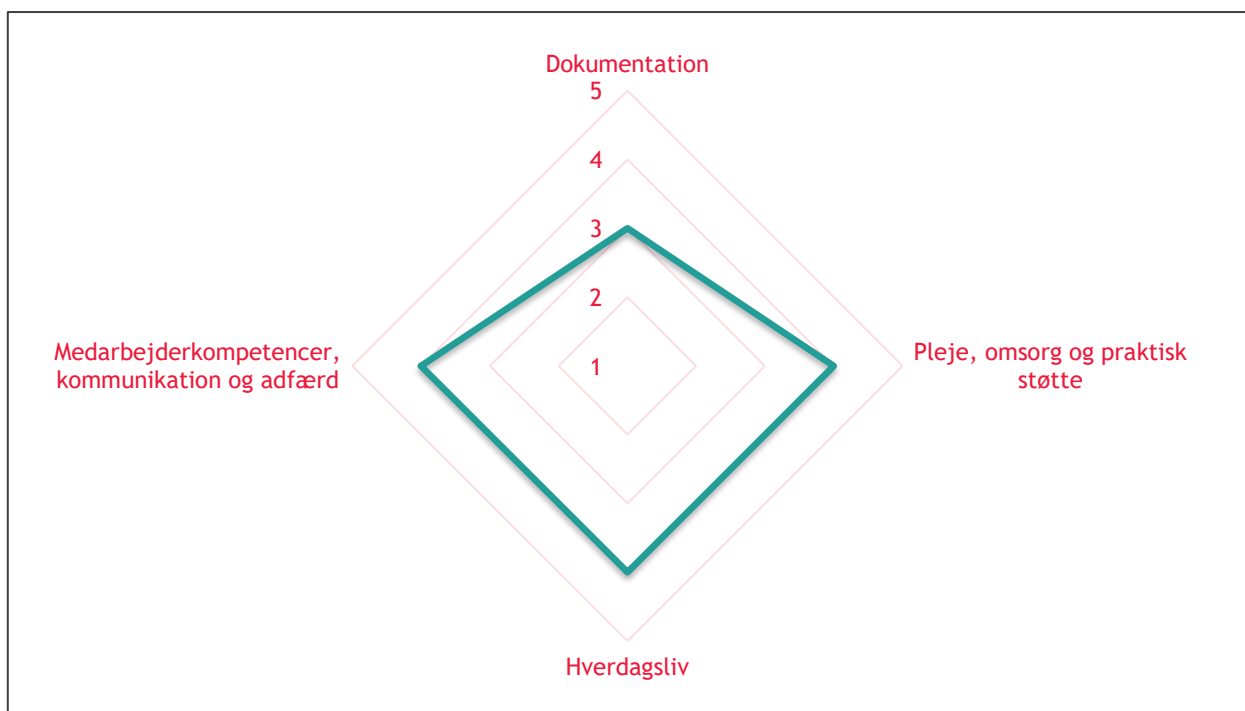
Kerneydelsen leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende og vedligeholdende sigte er integreret i daglig praksis. Tilsynet vurderer dog, at der bør være en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på at opkvalificere dokumentationen.

Medarbejdere og leder arbejder målrettet med værdighedskulturen.

### 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: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis med en klar ansvarsfordeling i forbindelse med opdatering. Centersygeplejerskerne oplyser, at der i borgernes kalendere og med et fast interval er lagt dokumentationsgennemgang ind, så der sikres ajourførte journaler. Medarbejderne kender og følger GDPR-regler.</p> <p>Dokumentationen beskriver delvist borgernes problemstillinger, ressourcer og behov for støtte og pleje. Helbredsoplysninger, helbredstilstande og den sundhedsfaglige udredning generelt er med få undtagelser opdateret. En døgnrytmeplan er ikke opdateret i forhold til ændring i borgers aktuelle helhedssituation. I to tilfælde savnes der udfoldelse af medarbejdernes pædagogiske indsatser, fx ved guidning af borger ved ADL og ved en borgers ø-tider, mens der hos en borger savnes beskrivelse af, hvordan borgers ressourcer inddrages i den daglige pleje.</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 ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. En pårørende er ligeledes meget tilfreds, og pårørende oplever, at dennes kære får dækket sit behov for pleje og praktisk støtte fuldt ud.</p> <p>Ældrecenter Rosenvænget arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, dokumentation, kontaktpersonordning og overlap mellem vagtlag. Fordeling af plejeopgaver hos borgerne sker ud fra kompleksitet og med øje for borgernes døgnrytme. Endvidere udarbejdes der socialpædagogiske handleplaner ved særlige faglige problematikker. Triage anvendes ifølge medarbejderne meget forskelligt i hver boenhed, hvilket de reflekterer over med fordel kan systematiseres yderligere for at sikre rette tværfaglige indsatser og ensartet tilgang på tværs af centret. Medarbejderne redegør desuden for en løbende kollegial sparring, og ved ændringer i borgers tilstand hidkaldes centersygeplejersker eller stedets terapeuter, alt efter problemstilling.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør kompetent med eksempler for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samspil med borgerne. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, fx i forhold til ernæring tilpasset den enkelte borgers motivation og formåen.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealerne og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er glade for at bo på Rosenvænget, og de oplever overordnet gode muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. En borger udtrykker stor glæde i relation til en arrangeret kolonihavehustur, men borger savner og mangler støtte til at komme mere ud i den friske luft på hverdage. En anden borger beklager, at ikke alle medarbejdere bærer navneskilt, da det har stor betydning for borger i dialogen med medarbejderne.</p>



	<p>Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de under nedlukningen pga. COVID-19 har tilstræbt at tilbyde meningsfulde aktiviteter for borgerne, fx i form af gåture, krydsord og stolegymnastik. Aktuelt er der flere arrangementer i sigte, og medarbejderne ser frem til at kunne arrangere flere aktiviteter i hverdagen, men de understreger, at der ofte sker spontane aktiviteter og aftenaktiviteter, alt efter borgernes stemning og ønsker. I den skærmede enhed prioriteres nærvær til borgerne særdeles højt, og borgernes dagsform er udgangspunktet for hverdagens aktiviteter. Ældrecentret har desuden tilknyttet en aktivitetsmedarbejder, som understøttes af frivillige ved fællesaktiviteter.</p> <p>Borgerne betegner maden som velsmagende, og måltiderne beskrives som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at skabe sociale og stemningsfyldte måltider og på, at borgerne føler sig hjemme og er trygge, fx ved hjælp af spejling, indbydende anretning af maden, støtte ved behov og deltagelse med pædagogiske måltider. I weekenden tilbydes borgerne øl og sodavand. Medarbejderne redegør endvidere for, at de under måltiderne observerer borgerne i forhold til særlige ernæringsmæssige behov eller problemstillinger.</p> <p>Tilsynet observerer en rolig stemning og i enkelte boenheder tilstedeværelse af flere borgere og medarbejdere. Samtidig observeres meget stille fællesarealer i andre boenheder med kun få eller ingen borgere til stede. Endvidere bemærker tilsynet positivt den alsidige og farverige udsmykning i de forskellige boenheder, som bl.a. favner temaer, såsom skov, musik og hav, der bidrager til sanserne og genkendelighed, ligesom indretningen på fællesarealerne tilgodeser målgruppernes behov.</p>
<p>Tema 4: Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever en meget venlig og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, hvilket en pårørende kan bekræfte.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør for en ordentlig og respektfuld tilgang til borgerne, og ofte inddrages borgernes livshistorie samt pårørende, så fx jargon tilpasses individuelt til borgerne.</p> <p>Leder og medarbejderne vurderer, at medarbejderne besidder relevante faglige kompetencer, og der er gode rammer for løbende og konstruktiv tværfaglig sparring. Leder har en målsætning om, at flere medarbejdere skal dygtiggøres indenfor demensområdet i takt med et stigende antal borgere med demenslidelser. Fx i form af demenskurser samt understøttelse og undervisning af husets demensnøgleperson og kommunens demenskonsulenter/team.</p> <p>Både leder og medarbejdere redegør for, hvordan der arbejdes systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. gennem de tværlige rehabiliteringsmøder og øvrige mødefora og oplæring fra centersygeplejersker. Medarbejderne beskriver et velfungerende kollegialt samarbejde på tværs af boenhederne og i de forskellige vagtlag, hvor man har øje for hinandens kompetencer og er behjælpelige i løsning af kerneopgaven. En medarbejder oplever til tider, at der kan være rigtigt travlt, særligt i en boenhed, hvor der bor mange plejkrævende borgere med fysiske og kognitive udfordringer, og ser frem til yderligere opkvalificering indenfor området. Samtidig fremhæves stedets vagtplanlægger positivt af samtlige medarbejdere i forhold til fordeling af de daglige ressourcer relateret til opgaver og bemanding.</p> <p>Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse, hvor leder og medarbejdere beskriver en fælles forpligtelse til en løbende forebyggelse gennem åben dialog, også ved svære samtaler, og via tillid og kendskab til hinandens vanlige adfærd og dilemmafyldte oplevelser.</p>

<p>Årets tema 5: Værdighed</p> <p>Ingen score</p>	<p>Leder og medarbejdere redegør for, at den enkelte borgers værdighed prioriteres højt i hverdagens praksis på Rosenvænget, og at det er afgørende for borgerens livskvalitet. Derfor vægter leder også dagligt at bevæge sig rundt i de forskellige boenheder, både for at være tilgængelig, gå i dialog og sætte retning for medarbejderne, hvilket bemærkes positivt af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne har relevante etiske overvejelser om værdighedsbegrebet, og hvordan de omsætter det i samarbejde med borgerne. Den daglige dialog og kendskabet til borgerne og deres verbale og nonverbale sprog er ifølge medarbejderne hverdagens pejlemærke for at møde borgerne individuelt med værdighed.</p> <p>Pårørendesamarbejde påpeges ligeledes som en vigtig faktor og prioritet i forhold til borgernes værdighed, idet de pårørende ofte kommer med væsentlige bidrag om borgernes levede liv og vaner. Indflytningssamtalen beskrives i den henseende som et værdifuldt værktøj, da samtalerne med borgerne og pårørende ofte benyttes til at forventningsafstemme og aftale rammer for det fremadrettede samarbejde.</p> <p>Leder og medarbejdere beskriver et generelt velfungerende samarbejde med de pårørende, som er en betydningsfuld ressource i hverdagen. Leder oplyser, at der ikke har været indgivet deciderede klager fra borgere eller pårørende, men at der har været flere dialoger under nedlukningen, grundet besøgsrestriktioner.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver afslutningsvist, at hvis der skulle opleves brud på god omgangstone eller uprofessionel adfærd vil dette omgående adresseres til den pågældende og til leder.</p> <p>Tilsynet bemærker medarbejdernes respektfulde, individuelle og anerkendende omgangstone og adfærd i samspejlet med borgerne.</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 dokumentationen i døgnrytmeplaner uddybes med handlevejledende beskrivelser af borgernes ressourcer og medarbejdernes pædagogiske tilgange.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opdaterer borgers journal ved ændringer i borgers aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en fælles drøftelse af, at triage i højere grad anvendes som et fast og struktureret fagligt værktøj i samtlige enheder.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget opmærksomhed på at understøtte en konkret borger i hverdagen.
5. Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere konsekvent bærer navneskilt.
6. Tilsynet anbefaler, at leder evaluerer på medarbejdernes oplevelse af travlhed og kompleksitet i en konkret boenhed.

### 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.