



# Tilsynsrapport Randers Kommune

Omsorgsområdet  
Fårup Ældrecenter

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



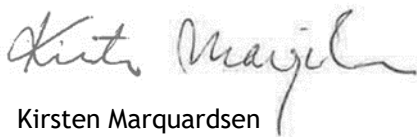
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

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

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse: Fårup Ældrecenter, Stadion Allé 3B, 8990 Fårup

Leder: Sarah Ankjær Langberg

Antal boliger: 28, heraf 13 plejeboliger, 13 ældreboliger med kald, og 2 aflastningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. oktober 2023, kl. 8.30 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder fra Terneparken plejecenter
- To medarbejdere
- To borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer, og under frokostmåltidet i caféen, og talte med medarbejdere og borgere under rundgang i huset.

Tilsynet blev afrundet telefonisk med såvel lederkollega, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet på dagen, og med leder, efter dennes tilbagevenden fra ferie.

Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i samarbejde med plejecentrets planlægger, som oplyser, at både leder og centersygeplejersken har ferie, hvorfor hun tilkalder en lederkollega fra det nærliggende plejecenter Terneparken. En social- og sundhedsassistent indkaldes ligeledes til at assistere tilsynet, idet der på dagen er to sygemeldinger, og dermed kun tre medarbejdere på arbejde i dagvagten.

Lederkollega oplyser, at ældrecentrets nye leder startede i foråret, og havde et overlap på en måned sammen med afgangende leder. Ældrecentret, som sidste år var påvirket af længere tids rekrutteringsudfordringer, er i forbindelse med en opnormering lykkedes med at ansætte tre nye social- og sundhedsassistenter i dag- og aftenvagte, og der er ingen vakante stillinger. Terneparkens og Fårups ledere sparrer løbende med hinanden, dækker ind for hinandens ferie, og hjælper hinanden på tværs i spidsbelastede situationer.

Det oplyses, at ældrecentret har oplevet en meget stor udskiftning i indeværende år, og på et tidspunkt havde ni tomme boliger i alt. Mange nye borgere er flyttet ind i årets løb, og aktuelt er ingen plejeboliger tomme. Den ene af de to aflastningsstuer er dog ledig på tilsynstidspunktet.

Tilsynet orienteres om, at ny leder har taget tråden op fra igangsatte indsatser på ældrecentret efter sidste tilsyn, og bl.a. har haft fokus på opkvalificering af dokumentationen, systematik ifm. DTR-møder, medicin-håndtering, og på medarbejdertrivsel.

Tilsynet er af leder efter tilsynet oplyst om, at sygefraværet er faldet det seneste halve år, og at korttidsfraværet aktuelt ligger lavt. Der er ingen langtidssygemeldte medarbejdere. Ældrecentret benytter sig i ferieperioder af et lille fast tilknyttet afløserkorps.

## 1.2 Opfølgning

Lederkollega og medarbejdere oplyser om et målrettet arbejde med dokumentationen, DTR-møder og retningslinjer for medicin-håndtering.

## 2. Tilsynsresultat

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Randers Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Fårup Ældrecenter. 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.

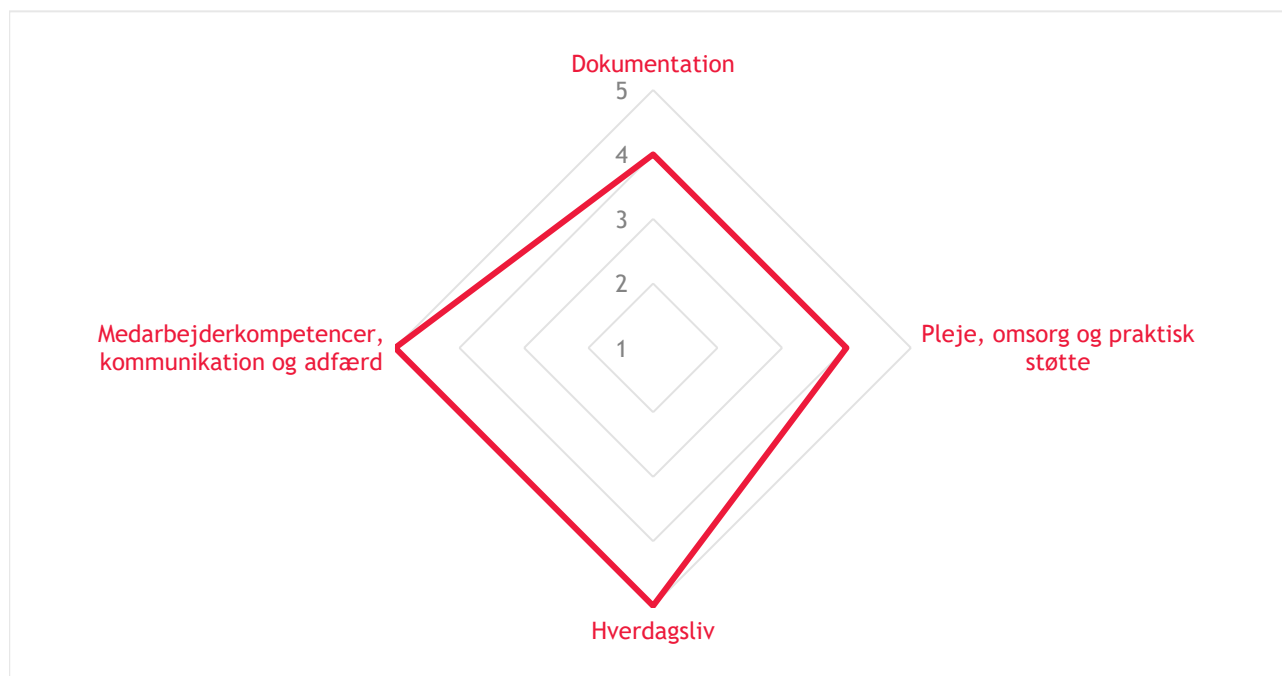
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Fårup Ældrecenter har restitueret sig som et velfungerende plejecenter, i kraft af vellykket rekruttering og en målrettet ledelsesmæssig indsats med sidste års faglige udviklingsområder. Ældrecentrets engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til at skabe trygge rammer og trivsel for borgerne, og har passende tilbud om aktivitet og socialt fællesskab, som tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Det er tilsynets vurdering, at kerneydelsen leveres med en høj borgeroplevelse og god faglig kvalitet, hvor medarbejderne har fokus på rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende initiativer i daglig praksis.

Tilsynet har fundet enkelte mangler, som har givet anledning til i alt tre anbefalinger inden for dokumentationsområdet og kerneopgaven, som tilsynet vurderer kan udbedres med en mindre indsats fra medarbejderne.

### 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: 4

**Vurdering:**

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

Dokumentationen er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, som også fungerer som superbruger i Nexus sammen med centersygeplejersken. Hun beskriver et målrettet arbejde med at kvalificere dokumentationen, og indføre arbejdsgange, som understøtter en ensrettet dokumentationspraksis. I den forbindelse oplyses, at en særlig undervisningsindsats og opmærksomhed er rettet mod enkelte medarbejdere, som er ordblinde. Social- og sundhedsassistenterne lægger selv tid ind til dokumentationen, og centersygeplejersken tilbyder sidemandsoplæring og undervisning, og udfører jævnlige audits. Medarbejderen oplyser, at der arbejdes ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til ajourføring af journalerne, hvor centersygeplejersken har et overordnet ansvar for opfølgning på SUL-ydelser i samarbejde med assistenterne.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg over døgnnet er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer, fraset i et tilfælde, hvor der savnes beskrivelse af hjælpen til bad.

”Borgers hverdag” foreligger med livshistorier og helbredsoplysninger, og borgernes mestring, ressourcer og motivation fremgår. Funktionsevnetilstande ses ligeledes generelt ajourførte. Helbredstilstande er, fraset enkelte tilfælde, overvejende opdaterede, dog savnes en fyldestgørende opfølgning i forhold til en borgers ønske om hjælp til at undgå vægtøgning, og en dertil hørende handlingsanvisning. Borger er desuden kun vejet en gang siden indflytningen i foråret.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score: 4

**Vurdering:**

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever medarbejderne som venlige, dygtige og hjælpsomme, og en borger fremhæver, at medarbejdernes væremåde bidrager til et hjemligt miljø.

Kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, skabes via bl.a. kontaktpersonordning og fælles ind møde med sygeplejersken, hvor alle borgere triageres, og opmærksomhedspunkter fra det foregående døgn gennemgås. Den daglige fordeling af opgaver tager udgangspunkt i borgernes døgnrytme, vaner og kompleksitet, fx varetager social- og sundhedsassistenter helhedsplejen ved borgere med behov for sygeplejefaglige ydelser. En medarbejder redegør for et tæt internt samarbejde, hvor man dagligt trækker på hinanden ift. sparring. Sidst på formiddagen sidder medarbejderne sammen og følger op på borgerne og dokumenterer relevante ændringer. Systematiske DTR-møder med borgergennemgang ud fra Tom Kitwoods teori understøtter desuden den helhedsorienterede tilgang til borgerne.

Pleje, omsorg og praktisk støtte leveres med en høj borgeroplevet kvalitet, og en medarbejder redegør for, hvordan sundhedsfremmende og forebyggende initiativer indgår som en naturlig del af daglig praksis via opmærksomhed på fx hudpleje, mundhygiejne og smerter. Det rehabiliterende aspekt er integreret i kerneydelsen i form af hverdagsrehabilitering, hvor medarbejderne benytter motiverende og understøttende tilgange i

forbindelse med ADL. Medarbejderne redegør desuden for et godt kendskab til borgerne's habituelle funktionsniveau, hvilket sikrer, at skred i funktionsniveau hurtigt kan opspores, hvorefter initiativer iværksættes i samarbejde med husets tilknyttede centerterapeut og ergoterapeut, som kommer fast i huset.

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

Manglende stillingtagen og handling vedr. en konkret borgers ernæringstilstand er tilagt betydning i scoren af temaet.

### 2.3.3 Hverdagsliv

#### Score: 5

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

Borgerne beskriver et aktivt og indholdsrigt hverdagsliv, hvor de inkluderes ift. daglige gøremål, og hvor deres ønsker til fx døgnrytme og deltagelse i aktiviteter respekteres af medarbejderne. Borgerne oplever tilbuddet om aktiviteter som passende, hvor kreative sysler sammen med aktivitetsmedarbejder, ugentlig gymnastik, banko, gudstjeneste og gå- og busture fremhæves som meningsfulde aktiviteter. Flere borgere modtager desuden vedligeholdende træning eller er i gang med en genoptræningsplan ved fysioterapeut.

En aktivitetsmedarbejder, ergoterapeut og frivillige understøtter udbud af fastlagte aktiviteter, som synliggøres via en månedlig aktivitetskalender. Borgerne er medinddragede i forberedelser til årets julemarked, hvor der sælges dekorationer og keramik fra eget værksted. Medarbejder redegør for, hvordan de tilstræber at skabe et meningsfuldt hverdagsliv for borgerne ved kontinuerligt at inddrage borgerne og tage udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Spontane øjeblikke gribes til nærvær og samvær med borgerne, og caféen er et yndet samlingssted.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens og måltidernes kvalitet, og en borger anerkender medarbejdernes indbydende anretning af maden. Det sociale fællesskab ved måltiderne opleves som betydningsfuldt, hvorfor mange borgere foretrækker at spise sammen.

Medarbejderen kan med eksempler redegøre for, hvordan rammerne for "Det gode måltid" understøttes ved hjælp af rolige omgivelser, medarbejderdeltagelse, og en indbydende anretning, der taler til sanserne. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider efter behov, men en medarbejder oplyser, at den aktuelle borgergruppe, som spiser sammen, er meget selvstændig og selvhjulpne i relation til måltider. Medarbejderne har opmærksomhed på borgernes individuelle ernæringsbehov, og kan efter behov inddrage diætist eller ergoterapeut, fx ift. udredning, dysfagi-screening eller individuel tilpasning af kost og måltidsfordeling.

Tilsynet observerer en hyggelig og hjemlig stemning på ældrecentret, hvor flere borgere opholder sig sammen med medarbejderne på fællesarealerne, eller er i gang med at producere keramik i kælderens værksted sammen med en aktivitetsmedarbejder.

Tilsynet observerer, at 11 borgere sidder sammen og nyder middagsmaden i caféen, hvor medarbejderne serverer maden på fade, så borgerne selv kan forsyne sig. Medarbejderne er i rummet, og er meget opmærksomme på at tilbyde enkelte borgere med nedsat kraft i armene hjælp, fx til at skære kødet ud, eller løfte en tung vandkande. Snakken går omkring bordet i en hyggelig stemning, og borgerne drøfter formiddagens aktiviteter. En af borgerne oplyser om sin planlagte tur til det nærliggende supermarked og tilbyder at tage varer med tilbage for bofællerne, hvilket flere borgere tydeligt bliver glade for, og benytter sig af.

### 2.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Score: 5

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

Borgerne oplever en god og anerkendende omgangstone og en imødekommende adfærd fra alle medarbejdere. En borger fremhæver sin glæde ved, at alle medarbejdere lige fra den første dag alle har kaldt hende ved det navn, hun foretrækker.

En medarbejder oplyser, at der er stor opmærksomhed på, at kommunikation og adfærd er høflig og imødekommende, og på at møde borgerne individuelt og med respekt for deres personlighed og sproglige jargon. Nærvær og ligeværdighed vægtes i den daglige kommunikation med borgere og pårørende, og anvendelse af humor afstemmes ud fra kendskab til den enkelte borger. Ældrecentret arbejder med at forebygge omsorgstræthed og forråelse, bl.a. gennem åben dialog og omrokering i den daglige planlægning ved behov herfor. Medarbejderne har desuden tillid til at drøfte eventuelle brud på omgangstone med hinanden og med leder om nødvendigt.

Ifølge det oplyste har den aktuelle - og nu fuldtallige - medarbejdergruppe de relevante og nødvendige kompetencer til målgruppens behov, og der er social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag. Centersygeplejerskens og terapeuters tilgængelighed sikrer gode muligheder for sparring og rettidig hjælp til komplekse borgerforløb på hverdage, og i weekender indgår hjemmesygeplejen om nødvendigt som sygeplejefaglig sparringspartner. Tilsynet oplyses om, at der aktuelt er igangsat et arbejde med at udarbejde kompetenceprofiler på alle medarbejdere, og at MUS er planlagt i efteråret. Medarbejderne tilkendegiver stor tryghed og tillid til leder, som er tydelig, nærværende og lydhør.

En social- og sundhedsassistent tilkendegiver sin oplevelse af kompetente kolleger, som supplerer hinanden godt med sin blanding af meget erfarne, yngre og enkelte nyuddannede medarbejdere, som samlet set er godt klædt på til opgaverne. Centersygeplejersken er garant for vejledning og praksisnær læring, og eksterne ressourcpersoner tilkaldes ved behov, fx demenskonsulent eller ældrepsykiatri. Medarbejderen redegør for gode rammer for løbende kompetenceudvikling i form af sidemandsoplæring og undervisning, bl.a. i demens og medicin håndtering. Borgerkonference på DTR-møder afholdes fast hver 14. dag mhp. tværfaglig videndeling og drøftelser af borgerspecifikke problemstillinger.

Medarbejderen redegør for, hvordan de holder sig fagligt ajour via opslag i MyMed-Card, som nu kan tilgås på telefonernes App., hvor nyeste viden og procedurer kan fremsøges af alle medarbejdere, og som ifølge medarbejderen anvendes flittigt.

### 2.3.5 Årets tema - Velfærdsteknologi

Ingen Score

Ifølge medarbejderne anvendes gængse teknologiske hjælpemidler, f.eks. i relation til forflytninger og træning. I øvrigt nævner medarbejderne brugen af sensorer, og GPS, som giver frihed og tryghed i relation til borgere, som er glade for gåture i omegnen, men som har svært ved at finde hjem. Siden sidste tilsyn er ældrecentret desuden blevet udstyret med medicinske med chiplåse. Den nuværende borgergruppe giver ikke umiddelbart anledning til ønsker om særlige teknologiske hjælpemidler.

En medarbejder reflekterer over, at ældrecentrets boliger generelt er ret dårligt udstyret, når det gælder belysning, og medarbejderen nævner et ønske om transportable stærkere lyskilder i boligerne, fx ifm. sårskift eller observationer i den daglige pleje, hvor det kan være svært at se ordentligt med den nuværende belysning. Problemstillingen er ifølge medarbejder viderebragt til ledelsen.

Terapeuter og forflytningsvejledere står jævnlige for undervisning i forflytninger.

## 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 konsekvent beskriver borgernes behov for hjælp til bad i døgnrytmeplanen.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne en generel opmærksomhed på opdatering af helbredstilstande, og oprettelse af dertil knyttede indsatser.
3. Tilsynet anbefaler centersygeplejersken og social og sundhedsassistenterne at følge op på en konkret borgers ønske om hjælp til at undgå overvægt, samt manglende vægtmålinger.



## 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.

