



# Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Rørbæk Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Marts 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER .....</b>	<b>4</b>
1.1	GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN.....	4
1.2	AKTUELLE VILKÅR .....	4
1.3	OPFØLGNING .....	5
<b>2.</b>	<b>KOMMUNALT TILSYN .....</b>	<b>5</b>
2.1	OVERORDNET VURDERING .....	5
2.2	SCORE .....	5
2.3	VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER.....	6
2.4	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	9
2.5	VURDERINGSSKEMA .....	9

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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: [kmg@bdo.dk](mailto:kmg@bdo.dk)  
Projektansvarlig

**Tilsynet er altid udtryk for et  
øjebliksbillede og skal derfor  
vurderes ud fra dette.**



# 1. OPLYSNINGER

## 1.1 GENERELLE OPLYSNINGER OM TILSYN

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Rørbæk Ældrecenter, Engparken 1, 9500 Hobro
Leder: Maiken Mørup Pedersen
Antal boliger: 22 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. marts 2022, kl. 09.15 - 13.30
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• Tre medarbejdere</li><li>• Tre borgere</li><li>• En pårørende</li></ul> Tilsynet foretog endvidere observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes med leder, som beskriver et velfungerende Ældrecenter og et hus, som både medarbejdere og leder er stolte af. I dag er det ligeledes en festdag, da en borger skal fejre sin runde fødselsdag med fælles brunch.</p> <p>Leders daglige fokus er sikker drift og et vedvarende arbejde i forhold til at understøtte og udvikle medarbejdernes dokumentationspraksis og kerneydelsen, herunder borgernes selvbestemmelsesret og samarbejdet med pårørende. Leders udviklingsområde er at rekruttere flere frivillige til ældrecentret, da nedlukningen har påvirket og reduceret det samlede antal.</p> <p>De sidste måneder har medarbejderne drypvist været ramt af COVID-smitte, og kontinuiteten er ifølge leder bevaret via medarbejdernes fleksibilitet og hjælpsomhed med at tage ekstra vagter, ligesom de faste afløsere flittigt har bidraget, idet der sjældent anvendes vikarbureau.</p> <p>Medarbejdergruppen er stabil, og flere medarbejdere har høj anciennitet. Der er aktuelt ingen vakante stillinger, og leder beskriver, at sygefraværet pt. er højere end vanligt, grundet medarbejdernes COVID-relaterede fravær.</p>

## 1.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, og leder anerkender samtidigt, at leder og Nexus-tovholder har et vedvarende udviklingsarbejde i forhold til at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis.

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Rørbæk Ældrecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynet vurderer overordnet, at Rørbæk Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og leder, som 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, og at der er en høj borgeroplevet kvalitet.

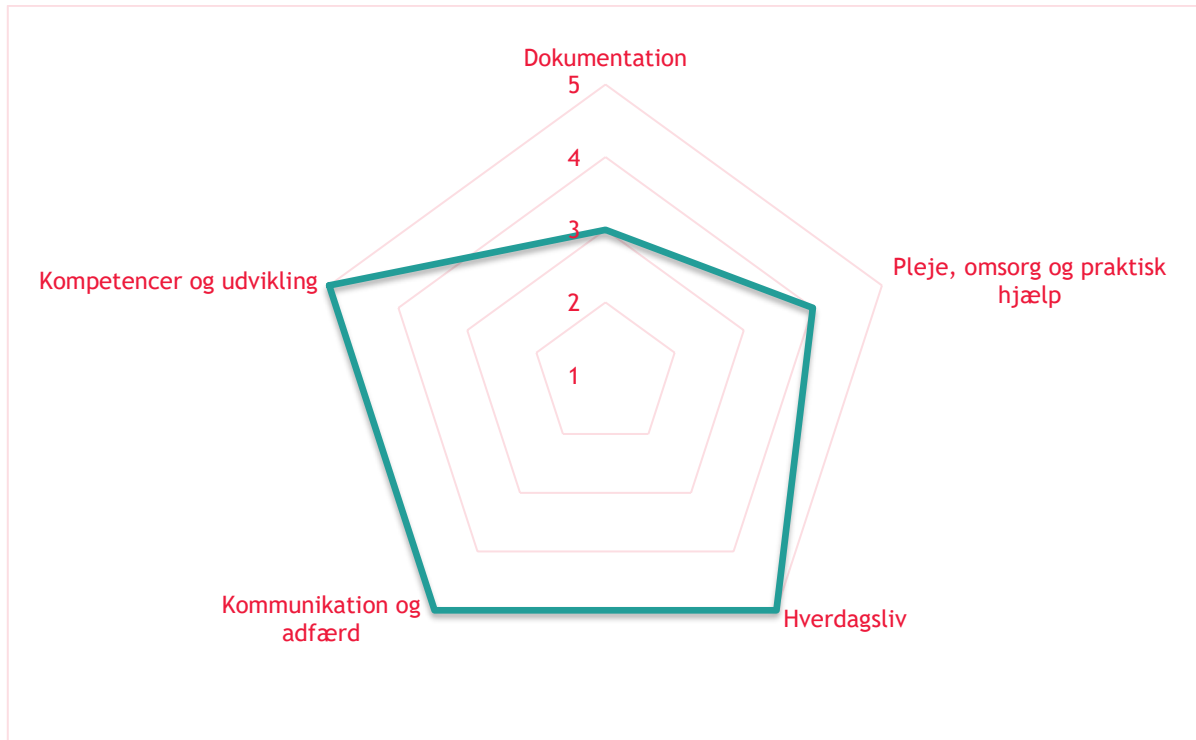
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i daglig praksis.

Tilsynet vurderer samtidigt, at det fortsat vil kræve en ledelsesmæssig indsats at opkvalificere medarbejdernes dokumentationspraksis.

### 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

Tema	Vurdering
Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af borgernes journaler. Nexus-tovholder understøtter sine kollegaer med sparring, sidemandsoplæring og undervisning.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med leder og Nexus-tovholder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog mangler en døgnrytmeplan ajourføring i forhold til hjælpen til borgers ernæring.</p> <p>Feltet Generelle oplysninger mangler konsekvent udfyldelse af borgernes livshistorie, mens der i et tilfælde savnes beskrivelse af borgerens ressourcer og væner.</p> <p>Funktionsevnetilstande og helbredstilstande mangler ajourføring hos to borgere, fx i relation til hjælp til fødeindtag eller i forbindelse med ernæringsindsats.</p> <p>Samtlige borgere er triagerede. To borgere, som er triagerede grønne, svarer dog ikke til deres aktuelle tilstand, som beskrevet i tilstande og igangværende indsatser.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Pleje, omsorg og praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever at modtage pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Samtlige borgere udtrykker særdeles stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og borgerne beskriver kompetente medarbejdere døgnet rundt. En pårørende udtrykker tilfredshed med hjælpen til sit familiemedlem, men pårørende oplever en lettere forringet rengøring i sin kæres bolig de seneste gange. Udsagnet er adresseret til leder, som følger op med pårørende.</p> <p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder, orientering i dokumentationen og ved løbende tværfaglig sparring. Derudover arbejdes der med kontaktpersonordning, hvor alle borgere har flere kontaktpersoner, der arbejder i forskellige vagtlag. Fordeling af opgaver sker ud fra kompleksitet, borgernes ønsker og relation. Medarbejderne beskriver desuden et stort borgerkendskab til alle borgere, grundet stedets størrelse.</p> <p>Triagering afvikles en gang ugentligt med deltagelse af centersygeplejersken, hvor borgere, som er triagerede gule og røde, gennemgås. Medarbejderne reflekterer eftertænksomt over forbedringstiltag angående arbejdsgange og struktur for triage, efter at tilsynsførende oplyser om fund af to borgere, hvis triagering ikke afspejler deres aktuelle tilstand.</p> <p>Medarbejderne redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde med bl.a. kommunens terapeuter og demenssygeplejerske, som inddrages ved behov. Hver 14. dag har centersygeplejersken desuden borgergennemgang med læge fra det lokale lægehus.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan med flere praksiseksempler fortælle, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte, fx via ADL. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. i forhold til UVI og ernæring, ligesom medarbejderne, i samarbejde med borgerne, har et stort fokus på borgernes håndhygiejne inden måltiderne.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne giver udtryk for, at de har indflydelse og medbestemmelse både i forhold til deres pleje og døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter.</p> <p>Borgerne fortæller endvidere, at de går til gymnastik, banko eller er med på gåture i nærområdet. Samtlige borgere nævner nærværet og fællesskabet i "Udsigten", som er ældrecentrets centrale store fællesrum med køkken-, spise- og opholdsfaciliteter - og med en terrasse og udsigt ud til grønne arealer. Flere borgere nyder desuden deres gang i aktivitetscentret, hvor der sludres med byens øvrige ældre borgere.</p> <p>Medarbejderne redegør for ældrecentrets forskellige tilbud og arrangementer af aktiviteter. En medarbejder er ansat til at udmønte klippekortsydelserne til borgerne. Pensionistforeningens frivillige tilbyder borgerne ture ud af huset. Aktivitetscenteret, som er forbundet med ældrecentret, arrangerer faste aktiviteter tre gange ugentligt sammen med byens borgere. Ligeledes arrangerer medarbejderne spontane aktiviteter, såsom cykel- og gåture, nærvær eller årstidsbestemte arrangementer efter borgernes ønsker og formåen.</p> <p>Borgerne beskriver maden som god, og måltiderne som hyggelige.</p> <p>Ældrecentret har ansat en ernæringsassistent, som tilbereder lune retter og måltider, fraset hovedmåltidet, der leveres fra kommunens produktionskøkken.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de skaber gode rammer for borgernes måltider, fx i form af borddækning med blomster og servietter og med medarbejdernes deltagelse og fokus på at skabe en hyggelig stemning. Maden serveres på fade og i skåle, hvor borgerne forsyner sig selv eller hjælpes ved behov. Medarbejderne redegør tillige for, hvordan borgerne understøttes individuelt med øje for, at borgernes ernæringsbehov tilgodeses, hvor også relevante samarbejdspartnere inddrages ved behov for sparring i forhold til borgerne ernæring eller særkost.</p> <p>Tilsynet observerer den fælles brunch og fejring af dagens fødselar i Udsigten, hvor der er pyntet op og dækket bord med dug, servietter, flag og friske blomster. Samtlige borgere er mødt festklædte op, og der bemærkes en god og hjertelig stemning indbyrdes mellem borgerne og med medarbejderne, og der lyder mange lykønskninger til fødselaren.</p>
<p>Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt. En borger udtrykker, at alle medarbejderne er flinke, en anden borger supplerer med, at der også er plads til humor, mens en tredje borger oplever en venlig og god kontakt til medarbejdere hele døgnet. En pårørende er meget tilfreds med samarbejdet med ældrecentret.</p> <p>Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan en værdig tilgang til borgerne praktiseres i hverdagen, bl.a. gennem viden fra livshistorien og pårørende, og via en individuel lydhør og anerkendende tilgang med blik for borgernes varierende ressourcer og humor. Medarbejderne lægger vægt på, at der er fokus på borgernes selvbestemmelsesret i kommunikationen til borgerne, og medarbejderne er opmærksomme på, at deres tilgang er respektfuld og professionel.</p> <p>Medarbejderne oplyser endvidere om et stort fokus på pårørendesamarbejdet, herunder at skabe tryghed og være imødekommende over for pårørende.</p> <p>Tilsynet bemærker ved den fælles brunch, og på rundgang på ældrecentret, et indbyrdes samspil mellem borgerne og medarbejderne, præget af medarbejdernes anerkendelse og opmærksomhed.</p>
<p>Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen og opgaverne.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdergruppen primært består af social- og sundhedshjælpere og -assistenter samt en centersygeplejerske og en ernæringsassistent. Derudover har ældrecentret tilknyttet få faste afløsere, som er grundigt oplærte i opgaverne.</p> <p>Leder har et stort fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. ved arbejdet med delegeringsskemaer og nysgerrighed på medarbejdernes ønsker ved MUS-samtaler. Aktuelt sendes medarbejderne løbende af sted på "Demensraketten" og SSA-brush-up, ligesom en vejleder snarest skal på et ønsket kursus angående tosprogede elever. I hverdagen prioriterer leder medarbejdertrivsel via sit nærvær og synlighed, og leder hjælper desuden til i plejen ved behov. Leder oplyser, at hun bevidst arbejder på at være en god rollemodel i forhold til interaktion og ordentlighed i fællesskabet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. gennem den tværfaglige sparring og via personalemøderne, som har et fagligt indhold, borgergennemgang, og hvor alle medarbejdere deltager, uanset vagtlag. Flere medarbejdere har desuden ønsket kurser, som de enten har deltaget i, eller er tilmeldt, fx sårkursus.</p>



	<p>Medarbejderne opsøger ligeledes selv faglig viden, og en medarbejder har fx for nyligt anvendt VAR i forbindelse med at opnå viden om korrekt kateteranlæggelse.</p> <p>Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø, og de beskriver en god medarbejdertrivsel med åbenhed og tillid som nøgleord. I den forbindelse påskønner medarbejderne den indbyrdes og løbende undren, som bidrager til udvikling og refleksion - både individuelt og samlet. Elevernes faglige spørgsmål bemærkes ligeledes positivt for den faglige udvikling i opgaveløsningen.</p> <p>Nyansatte og afløsere følger ifølge leder og medarbejdere et fast introduktionsprogram, som dog er udmøntes forskelligt - alt efter den enkelte medarbejders kompetencer, erfaring og personlighed.</p>
--	--

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i alle tilfælde foreligger opdaterede og med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgerne.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at Generelle oplysninger, herunder borgernes livshistorie, konsekvent er udfyldt og ajourført, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.</li> <li>3. Tilsynet anbefaler, at funktionsevne- og helbredstilstande i alle tilfælde er opdaterede og fremstår med fyldestgørende beskrivelser og relevante indsatser.</li> <li>4. Tilsynet anbefaler, at triage-feltet i alle tilfælde har sammenhæng til borgernes aktuelle tilstand.</li> <li>5. Tilsynet anbefaler, at leder, centersygeplejerske og medarbejdere drøfter mulige forbedringstiltag, der sikrer en systematisk struktur for triagering af borgere med opfølgning af indsatser.</li> </ol>

## 2.5 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Rebild 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>

<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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>
<b>SCORE: 2</b>	<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>
<b>SCORE: 1</b>	<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.