



# Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Terndrup 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 ældrecentret og tilsynet
Adresse: Terndrup Ældrecenter, Skørpingvej 5, 7595 Terndrup
Leder: Jannie Krebs
Antal boliger: 31 boliger, heraf en aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. marts 2022, kl. 08.30 - 12.30
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></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 oplyser, at otte borgere på tilsynsdagen er smittede med COVID-19 og er i isolation i egen bolig. Leder oplyser om et velfungerende ældrecenter, som fortsat udfordres af en lav belægning af boliger. Aktuelt er ældrecentret yderligere påvirket af flere borgeres bortgang de seneste måneder, hvorfor der pt. er 10 ledige boliger. Da leder ligeledes er konstitueret på et nærvæd liggende ældrecenter, er flere medarbejdere midlertidigt omrokket til dette ældrecenter, ligesom leder venter med nyansættelser for at sikre balance mellem medarbejderressourcer og drift. Leder oplyser endvidere, at normeringen om natten i efteråret er reduceret.</p> <p>Leder har det seneste år arbejdet målrettet på at styrke medarbejdernes faglighed i relation til kerneydelsen, bl.a. i form af at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis via undervisning og side-mandsoplæring, og ved opstart af triageringsmøder to gange ugentlig med en fast struktur. Derudover har leder sammen med medarbejderne haft fokus på deres arbejdsglæde og forståelse for hinandens prioriteringer på en fælles temadag i efteråret, og der er planlagt opfølgning på et kommende personalemøde.</p> <p>Aktuelt arbejder leder ihærdigt på at tiltrække flere frivillige til ældrecentret, bl.a. via opslag på Facebook og et kommende åbent hus-arrangement, og leder tilkendegiver, at rekrutteringen af nye frivillige anses som et vedvarende udviklingsområde.</p> <p>Leder beskriver medarbejdergruppen som stabil, og sygefraværet er lavt.</p>

## 1.3 OPFØLGNING

### Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationspraksis.

# 2. KOMMUNALT TILSYN

## 2.1 OVERORDNET VURDERING

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

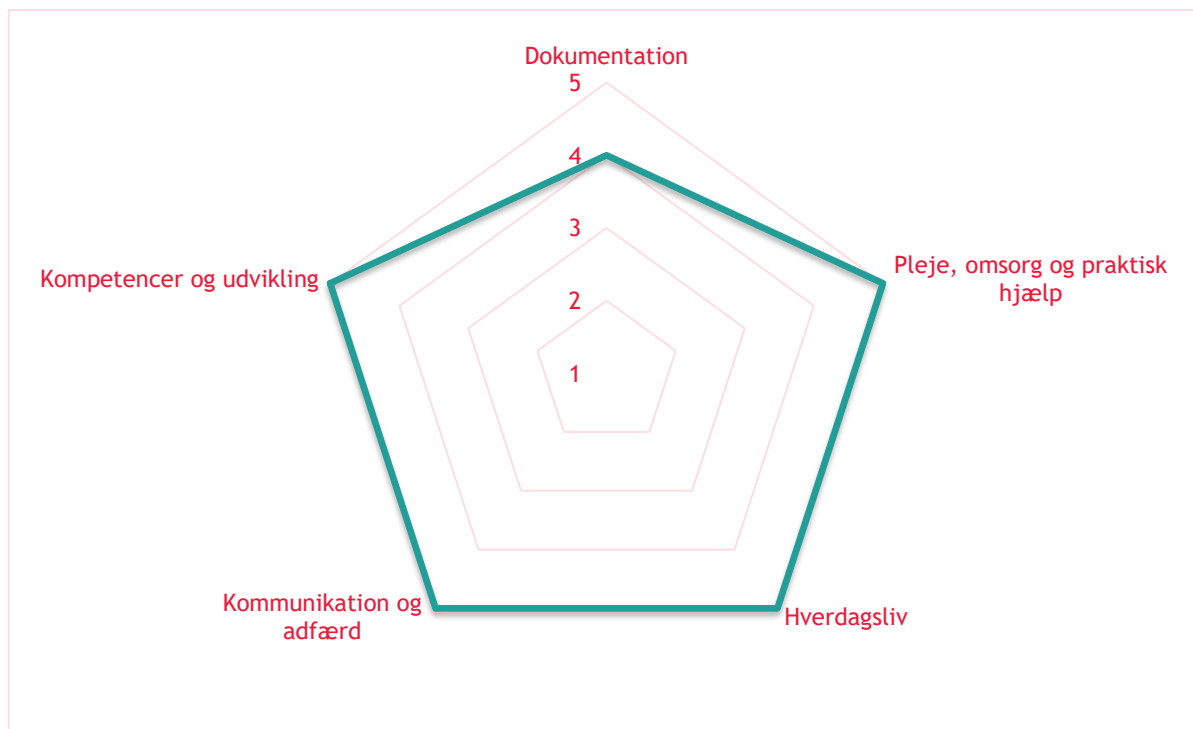
Det er tilsynets samlede vurdering, at Terndrup Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges i samarbejde med borgerne og på borgernes præmisser.

Det er tilsynets vurdering, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i daglig praksis.

## 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: 4	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Opfølgning og revidering sker ifølge medarbejderne ud fra en klar rolle- og ansvarsfordeling. Medarbejderne oplyser, at social- og sundhedsassistenterne har modtaget online undervisning af kommunens dokumentationssygeplejerske. Nexus superbrugeren udfører ifølge leder regelmæssige audits, ligesom leder gennemfører ledelsestilsyn i dokumentationen.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger mangler funktionsevnetilstande dog opdatering, ligesom der savnes en opfølgning på en borgers blodsuktermåling.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
Pleje, omsorg og praktisk hjælp Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne udtrykker, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er meget tilfredse med måden, hjælpen ydes på. En borger fortæller, at hun oplever at få hurtig hjælp fra medarbejderne ved kald, hvilket medvirker til stor tryghed for borgeren.</p>

	<p>Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og koordinerende morgenmøder og samling. Medarbejderne arbejder ud fra en dagseddell med opgavefordeling, som leder udarbejder efter kompleksitet i opgaverne, ligesom assistentopgaver fordeles med øje for helhedspleje, hvor det er muligt. Medarbejderne redegør for en løbende tværfaglig sparring, fx inddrages køkkenmedarbejder ved ernæringsmæssige udfordringer, og medarbejderne i den skærmede enhed har løbende dialog om deres tilgange og fleksibilitet i relation til borgernes dagsform. Ved ændringer i borgernes tilstand inddrages social- og sundhedsassistent eller centersygeplejersken.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de arbejder rehabiliterende i samarbejde med borgerne, fx via ADL, ved at motivere til motion eller i forhold til at anskaffe de rette hjælpemidler til borgerne. Der er ligeledes et relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, bl.a. via kostvejledning til borgerne, eller ved at borgerne understøttes i deres hygiejne.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i borgernes boliger.</p>
<p>Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv både i forhold til pleje, aktiviteter og deres døgnrytme. En borger lytter meget til sin radio og spiller kort med andre borgere. En anden borger læser ofte avisen i fællesarealet, snakker med borgere og medarbejdere, samt deltager i aktiviteter, såsom bankospil og petanque. En tredje borger deltager i aktiviteter efter ønske og dagsform, og borgeren har for nyligt deltaget i småkagebagning.</p> <p>Leder fortæller, at stedets aktivitetsmedarbejder er stoppet for to dage siden, og leder redegør for, at hun derfor bl.a. har inddraget medarbejderne i drøftelser angående den fremtidige struktur og planlægning af aktiviteter for borgerne. Aktiviteterne er indtil da uddelegeret til forskellige medarbejdere. Medarbejderne redegør for både faste og spontane aktiviteter, fx gåture, banko, vaffelbagning og puslespil, og i den skærmede enhed har medarbejderne et stort fokus på det daglige nærvær med borgerne.</p> <p>Borgerne er tilfredse med maden, og to borgere beskriver måltiderne som hyggelige. En borger indtager efter eget ønske og vaner sine måltider i egen bolig. Medarbejderne reflekterer fagligt over måltidets betydning for borgerne, og de redegør for deres værtsrolle under måltidet. Medarbejderne har bl.a. pædagogiske måltider, og de er behjælpelige med at støtte borgerne ved behov. Derudover indebærer værtsrollen, at medarbejderne sørger for en god stemning, og at borgernes individuelle ernæringsmæssige behov tilgodeses. Medarbejderne observerer desuden borgernes appetit og evne til at synke og tygge maden, og køkkenmedarbejderen inddrages ved behov for særkost eller lignende.</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 medarbejderne og leder møder borgerne med anerkendelse og respekt. En borger er glad for medarbejderne, og borgeren værdsætter, at der er en jargon med plads til humor.</p> <p>Leder vægter at sikre borgerne en værdig tilgang, og anvender bl.a. morgen- og triageringsmøder til at drøfte medarbejdernes tilgang, kommunikation og etiske dilemmaer i samspillet med borgerne.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med en omgangstone og adfærd, som er respektfuld og anerkendende, og at de møder borgerne individuelt med blik for borgernes livshistorie, levevis og dagsform. De beskriver en varieret borgersammensætning, og medarbejderne er bevidste om at overholde tavshedspligten over for borgere, pårørende og borgere i lokalsamfundet. Der er opmærksomhed på at foregribe forråelse gennem medarbejdernes indbyrdes åbenhed og leders retning, og ifølge medarbejderne forefindes forråelse ikke på ældrecentret.</p> <p>Nyansatte og nye afløsere følger et fastlagt introduktionsprogram med følgedage og indtil gensidig relation og tillid er opnået mellem medarbejder og borgere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger omsorgsfuldt spørger ind til en anden borger på ældrecentret i relation til den nuværende COVID-19 smitte, og borgeren mødes af en anerkendende medarbejder, som bevarer sin tavshedspligt i dialogen med borger.</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.</p> <p>Leder oplyser om sit kontinuerlige fokus på at udvikle medarbejdernes faglighed, bl.a. ved at uddelere opgaver og ansvar. Derudover nævner leder et igangværende uddannelsesforløb "Demensraketten", som tilbydes samtlige medarbejdere i år, hvor leder afslutningsvist vil følge op i et fælles forum. Leder er derudover i dialog med SOSU Nord angående en undervisningsdag for medarbejderne vedrørende temaet pårørendesamarbejde.</p> <p>Leder prioriterer desuden medarbejdernes trivsel gennem lydhørhed og ved sin tilstedeværelse, og hun har et tæt samarbejde med sin TRIO samt faste møder hver 14. dag.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling, bl.a. via sparring indbyrdes og med kommunens samarbejdspartnere, såsom demenskoordinator og diætist. Derudover beskriver medarbejderne, at centersygeplejersken ofte uddelegerer opgaver og oplærer kollegaerne inden for deres kompetenceområde. Flere medarbejdere har været af sted på demens- og forflytningsvejlederkursus, SSH-brush-up, og de er selv opsøgende på viden. En medarbejder, som har været uddannet i en årrække, tilføjer, at åbenheden i medarbejdergruppen understøtter den faglige spørgelyst, uanset anciennitet og erfaring.</p> <p>I relation til den aktuelle COVID-19 smitte har medarbejderne et øget fokus på udvidede hygiejniske principper, fx i forhold til korrekt af- og påklædning af værnemidler samt håndtering af affald.</p> <p>Arbejdsmiljøet beskrives af medarbejderne som godt med øje for en inkluderende tilgang til hinanden, hvilket skaber tryghed. Dette understøtter en elev, som er tilbudt en fast stilling efter endt uddannelse, og som har takket ja, grundet stedets høje medarbejdertrivsel og gode muligheder for løbende kompetenceudvikling.</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
1. Tilsynet anbefaler, at funktionsevnetilstande i alle tilfælde opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, og at medarbejderne sikrer opfølgning på iværksatte borgerindsatser i Nexus.

## 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>
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>

<b>SCORE: 2</b>	<b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b> <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>	<b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b> <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.