

# Tilsynsrapport

# Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Skørping Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Maj 2023



## 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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**




Helle Charlotte Nielsen

*Manager*

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@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: Skørping Ældrecenter, Buderupholmsvej 57, 9520 Skørping

Leder: Hanne Virkman

Antal boliger: 35 boliger - herunder et skærmet afsnit for borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 8. maj 2023, kl. 13.00 - 17.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden 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

Leder oplyser, at assisterende leder for fire måneder siden er fratrådt til fordel for en anden lederstilling i kommunen. Leder varetager alene den daglige ledelse, og leder redegør for kommunens moderniseringsplan, som påvirker ældrecentret, idet ældrecentrets boliger skal nedrives og genopbygges fra 2025-2027. Processer i forbindelse med moderniseringsplanen er i gang, bl.a. er borgerne adspurgt om ønsker til et nyt hjem, og efterfølgende handlinger er iværksat for at imødekomme borgernes ønsker. Visitationen er ligeledes stoppet med at visitere nye borgere til ældrecentret, og aktuelt er 35 boliger beboet af borgere. I takt med borgernedgangen tilbydes medarbejderne overflytning til andre centre eller uddannelse inden for området.

Leders primære fokus har derudover været at sikre stabilitet og en sikker drift, ligesom leder siden sin ansættelse for to år siden har arbejdet målrettet med at sætte struktur og retning for kerneydelsen og medarbejdernes kommunikation og omgangsform. Leder oplyser, at hun er tæt på praksis og hverdagen for at understøtte medarbejderne optimalt, og leder har løbende sparring og korrektion med medarbejderne i forhold til den ønskede retning. Det vedvarende struktur- og kulturarbejde mærkes ifølge leder nu positivt i hverdagen, og som noget nyt oplever leder heller ikke rekrutteringsudfordringer, og hun modtager henvendelser fra faglærte ansøgere, som ønsker ansættelse.

Aktuelt arbejder leder og medarbejdere opmærksomt på at sikre borgerne øgede medinddragelse i hverdagen, og de har bl.a. dialoger med borgerne om deres drømme og ønsker, hvilket imødekommes i videst muligt omfang.

Af udviklingsområder nævner leder et fortsat fokus på at understøtte medarbejdernes dokumentationspraksis, og leder har flere overvejelser derom, fx en til en undervisning.

Medarbejdersituationen beskrives som stabil, og der er ingen vakante stillinger. Leder nævner, at sygefraværet også er faldet markant, og at det kan betegnes som lavt, hvilket har påvirket økonomien, som nu er i balance.

### 1.3 Opfølgning

Leder redegør for, hvordan der er arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger, herunder medarbejdernes kommunikation og adfærd, etablering af formaliserede møder samt vedrørende rengøringsstandarder i borgernes boliger og på fællesarealerne. Leder tilkendegiver dog, at forbedringer på dokumentationsområdet fortsat er i proces.

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Skørping 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 overordnede vurdering, at Skørping Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor ledelsen arbejder løbende med forandringsprocesser tilpasset målgruppen og kommunens moderniseringsplan for ældreområdet. Ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og pleje- og omsorgsydelser samt praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevet kvalitet.

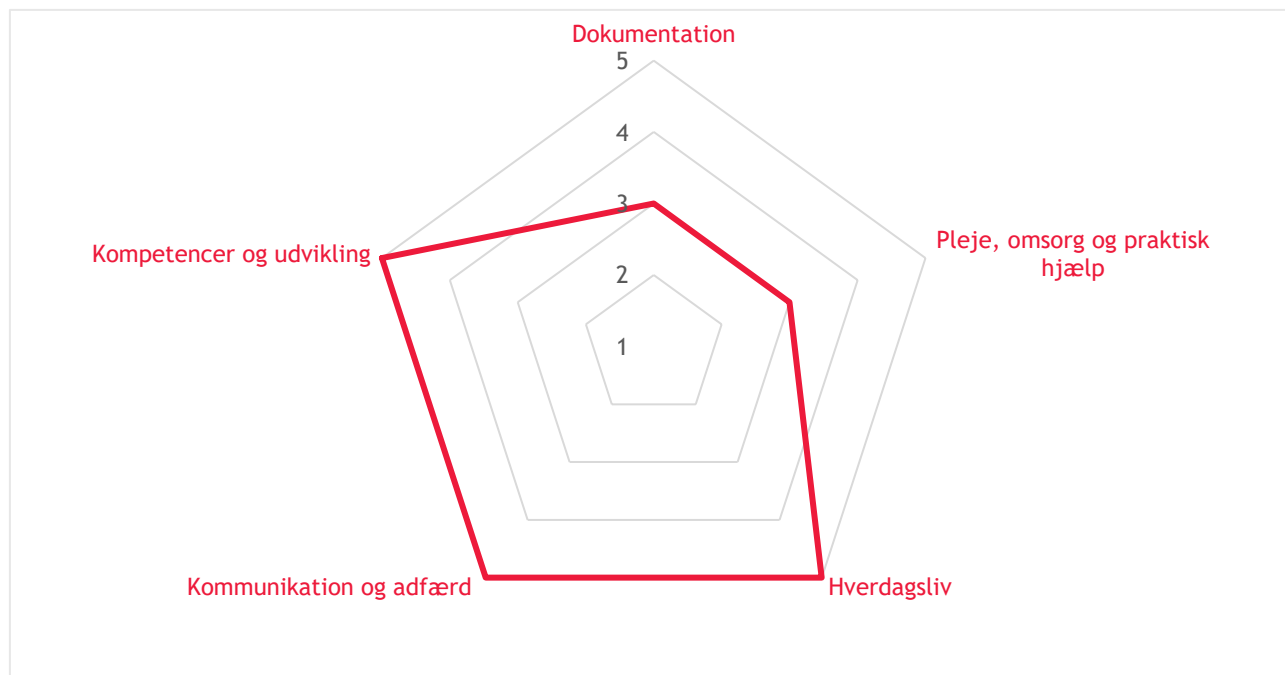
Tilsynet vurderer, at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne, og at det sikres, at tilrettelæggelsen af borgernes hverdagsliv - både individuelt og i fællesskabet - på stedet foregår på borgernes præmisser. Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejdernes dokumentationspraksis og efterlevelse af håndhygiejniske principper samt opfølgning på faglige indsatser kræver en ledelsesmæssig understøttelse og retning for at sikre en øget kvalitet i kerneydelsen. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, som netop retter sig mod dokumentationen og levering af kerneydelsen, og som tilsynet vurderer, kan udbedres med en målrettet ledelsesmæssig indsats.

### 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: 3

#### Vurdering:

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne oplyser, at alle borgerjournaler i begyndelsen af året er gennemgået med henblik på at sikre sammenhæng og ajourføring. Ligeledes oplyses der om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af dokumentationen, og medarbejderne tilkendegiver at have tilstrækkelig dokumentationstid. Nexus- tovholder understøtter desuden kollegaerne med løbende faglig sparring i hverdagen.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der i to tilfælde beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange samt udfoldelse af hjælpen til bad og toiletbesøg hos den ene borger. Hos den tredje borger mangler der beskrivelse af medarbejdernes hjælp til at understøtte borgerens væskeindtag. Generelle oplysninger er ajourført hos to borgere, mens udfyldelse af feltet vaner samt livshistorien mangler hos den tredje borger. Funktionsevnetilstande er, fraset en enkelt mangel, opdateret. Vægtmålinger, jf. kommunens retningslinjer og aktuelle faglige ernæringsindsatser, ses ikke konsekvent udført, og i det ene tilfælde mangler der desuden oprettelse af en helbredstilstand ifm. den faglige indsats. I to tilfælde savnes der fyldestgørende handleanvisninger i relation til borgernes vejning.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 3

**Vurdering:**

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

Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes. To borgere fortæller, at de i et stort omfang anvender egne ressourcer i plejen, og at medarbejderne er gode til at motivere dertil.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordning og faste teams samt orientering i dokumentationen og anvendelse af kørelister i forhold til borgeropgaver. Hver morgen mødes medarbejderne på egen afdeling med faglig sparring, ligesom observationsnotater gennemgås. Medarbejderne har desuden øje for at understøtte helhedsplejen hos borgerne ved ændret kompleksitet og opgavefordeling. I den skærmede enhed er hverdagens tilrettelæggelse båret af medarbejdernes omstillingsparathed og borgernes dagsform. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages social- og sundhedsassistenter, hvor TOBS udføres ved vurdering herfor. Om formiddagen mødes medarbejderne afdelingsvist til opsamling på observationer og faglige indsatser, og triage afvikles en gang ugentligt med deltagelse af centersygeplejersken. Derudover afholdes der konference og borgergennemgang med huslægen med faste intervaller, hvor centersygeplejerske og social- og sundhedsassistenter fra relevante afdelinger deltager. Ligeledes foregår der et tværfagligt samarbejde med terapeuter, diætist og demenskoordinator, alt efter borgernes problematikker, og medarbejderne oplyser om et velfungerende tværfagligt samarbejde. Sundhedsfremmende og forebyggende initiativer er ifølge medarbejderne integreret i praksis, bl.a. i form af mobilisering af borgerne og ved medarbejdernes fokus på hygiejnen. Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende og vedligeholdende sigte i plejen og i et samarbejde med borgerne, fx via guidning.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker samtidig, at en medarbejder bærer armbåndsurs, hvilket er adresseret til leder.

Til grund for tilsynets samlede vurdering tillægges manglende efterlevelse af retningslinjerne for korrekt håndhygiejne samt de manglende opfølgninger på tre borgers vægtmålinger. Den ene borger skulle ifølge borgers kalender vejes på tilsynsdagen, hvilket ikke er dokumenteret eller udført.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne oplyser, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med medindflydelse og selvbestemmelse. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, som de deltager i alt efter eget ønske. To borgere ser fx meget frem til aftenens musikarrangement, ligesom den ene borger positivt oplyser om sin aktive indsats i haven og udplantning i drivhuset. En tredje borger deltager i bingo, og borgeren nyder at sidde i egen bolig og løse kryds og tværs samt at se TV. Borgeren udtrykker samtidig tristhed ved at skulle flytte, jf. moderniseringsplanen.

Medarbejderne redegør for, at organiseringen og tilbud af aktiviteterne til borgerne foregår både via medarbejderne, Venne-foreningen, det tilknyttede dagcenter samt en aktivitetsmedarbejder. Medarbejderne er opmærksomme på at tilgodese borgernes

individuelle behov for samvær og stimuli, og de tilbyder aktiviteter derefter, fx nærvær og gåture, ligesom de understøtter stemningen i fællesskabet. Derudover arrangeres der busture, musikarrangementer, kortklub og besøg af besøgshunde. Medarbejderne fortæller, at de aktuelt interviewer borgerne med henblik på at opnå mere viden om deres ønsker til hverdagen, og for at få indblik i, hvad borgerne oplever som et godt hverdagsliv på ældrecentret. Medarbejderne kan redegøre for udmøntningen af klippekortsydelse.

Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og de finder de fælles måltider hyggelige.

Medarbejderne reflekterer relevant over måltidets betydning for borgerne, og de redegør for deres roller og opgaver som måltidsværter. Medarbejderne har pædagogiske måltider, og de har fordelt opgaverne forinden måltidet. I den skærmede demensenhed har borgerne faste pladser for at skabe genkendelighed, mens borgerne på de to øvrige afdelinger placerer sig, hvor de har lyst ved bordet. Maden er anrettet på fade og i skåle, så borgerne selv kan forsyne sig, ligesom borgernes funktionsevne og selvbestemmelse understøttes. Medarbejderne hjælper pt. enkelte borgere med anretningen. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan de sikrer en hyggelig og hjemlig stemning ved måltiderne, og for deres faglige observationer, herunder borgernes appetit og ernæringsindtag. Medarbejderne har løbende faglige drøftelser med afsæt i deres observationer, og de involverer produktionskøkkenet ved behov for ændringer.

Tilsynet observerer i den skærmede enhed medarbejdere og borgere, som enten går ture på fællesarealerne, eller medarbejdere som interagerer med borgerne.

#### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

##### Vurdering:

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

Borgerne oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt, og de beskriver medarbejderne som lydhøre og søde, uanset tidspunkt på døgnet. En borger værdsætter desuden den humørfyldte jargon, som borgeren har med flere medarbejdere.

Leder redegør for sit vedvarende fokus på at sætte retning for medarbejdernes professionelle omgangstone og adfærd i hverdagen, som ifølge leder handler om en rettesnor for værdier og begrebet ordentlighed. Leder oplever, at de to afholdte temadage og løbende opfølgninger har dannet et solidt grundlag for medarbejdergruppen.

Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvad de lægger vægt på i forhold til kommunikationen og adfærden til borgerne. Ifølge medarbejderne er respekt, empati og anerkendelse af den enkelte borger grundlæggende værdier, ligesom inddragelse af borgernes livshistorie og etablering af tillid understøtter relationen mellem borgeren og medarbejderen. Relationsdannelsen vægtes hos alle borgere, men medarbejderne er opmærksomme på, at relations dannelsen i den skærmede enhed er særlig betydningsfuld i forhold til at skabe tryghed for borgerne. Nyansatte medarbejdere præsenteres og klædes på til den ønskede omgangsform via følgedagene i introduktionsperioden og ved at afspejle de faste medarbejders tilgange i samspillet med borgerne. Medarbejderne oplyser, at de i 2021 påbegyndte en proces vedrørende den sociale kapital, herunder hvordan personalegruppen forebygger forråelse. I den forbindelse redegør medarbejderne for løbende drøftelser, og at der indbyrdes er tillid til at drøfte brud på omgangstonen med hinanden eller med leder, såfremt brud skulle forekomme.

Tilsynet observerer på rundgang, at medarbejdernes kommunikation og kropssprog er imødekommende og anerkendende i samspillet med borgerne, bl.a. bemærkes det, at medarbejdere understøtter flere kognitivt svækkede borgere med et kærligt klem eller nænsom berøring på skulderen eller armen for at skabe tryghed i situationen.

### 2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

**Vurdering:**

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

Leder og medarbejderne vurderer, at medarbejdergruppen har relevante faglige kompetencer, og at der er de fornødne faglige ressourcer til stede døgnet rundt. Leder har et stort fokus på at sikre medarbejdernes løbende kompetenceudvikling, bl.a. via tilbud af MUS-samtaler og ved at sikre vidensdeling på triage og fastlagte faglige møder. Team-møder i de enkelte teams arrangeres ad hoc, fx ved komplekse borgerforløb. To medarbejdere er ligeledes tilmeldt lederudviklingsforløb, og ifølge leder benyttes kommunens interne e-learningkurser flittigt af alle faggrupper, fx undervisning af forebyggelse af UVI. Leders oplevelse er, at medarbejdertrivslen ligger i den høje ende, og at trivslen er blevet tiltagende forbedret de seneste år.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til opgaverne, og de oplever mulighed for løbende kompetenceudvikling via de faglige mono- og tværfaglige mødefora. Sygeplejerskerne holder hver måned et fagligt digitalt kursusoplæg, fx angående sårbehandling eller støttestrømper, som medarbejderne hver især kan tilgå. Medarbejderne fremhæver desuden huslægens faglige vejledning og rådgivning, fx vedrørende borgere med psykiatriske problemstillinger. VAR-portalen anvendes som opslagsværk ved tvivlsspørgsmål, og medarbejderne reflekterer sammen og enes om, at medarbejderne også har et medansvar for at opsøge relevante kollegaer eller leder, hvis de ønsker oplæring inden for deres kompetenceområde, fx ift. sundhedslovsydelser.

Medarbejdertrivslen er ifølge medarbejderne forbedret siden leders tiltrædelse for to år siden, og den beskrives som overvejende god.

## 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 i alle tilfælde opdaterer borgernes døgnrytmeplaner med aktuelle pleje- og omsorgsydelser, herunder medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre feltet Generelle oplysninger med punktet vaner og borgernes livshistorie i alle tilfælde.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne konsekvent opretter relevante funktionsevne- og helbreds-tilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
4. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at opgaver udføres, jf. borgernes kalender, og på at sikre opfølgning på borgernes vægtmålinger, herunder vurdering og iværksættelse af relevante indsatser ved vægttab.



5. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at samtlige medarbejdere kender og efterlever retningslinjer vedrørende korrekt håndhygiejne.

## 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 tilbage-meldingen 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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

