

# Tilsynsrapport

# Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Terndrup Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Januar 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



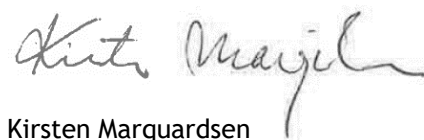
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: [bsq@bdo.dk](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

## 1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Terndrup Ældrecenter, Skørpingvej 5, 7595 Terndrup
Leder: Jannie Krebs
Antal boliger: 31 boliger, heraf en aflastningsplads
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2023, kl. 08.30 - 13.00
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 desuden observationer på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes i leders fravær med en medarbejder, og leder støder til i løbet af tilsynet.

Leder oplyser, at Terndrup Ældrecenter i en længere periode har haft flere tomme stuer, hvorfor det tidlige blev politisk besluttet, at seks boliger på ældrecentret skulle lukkes permanent fra 1. januar 2023. Da ældrecentret i løbet af efteråret 2022 er blevet fyldt op med borgere, er udmeldingen for nuværende at bevare samtlige pladser på Terndrup Ældrecenter, hvilket ifølge leder har bidraget positivt til både borgerne og medarbejdernes trivsel. Efter trivselsmåling "3-1-1-måling" er et nyt værktøj "Prioriteringstrappen" udarbejdet i samarbejde mellem leder og medarbejdere, hvor behovet for prioritering af opgaver ved travlhed har været omdrejningspunktet. Et andet fokusområde, som har leders bevågenhed, er indførelse af triage. Medarbejderne er nyligt, ud fra et struktureret overblik i Nexus, opstartet med kort at gennemgå røde og gule triagerede borgere ved dagens fremmøde.

Leder, som varetager den overordnede ledelse for både Terndrup og Bælum Ældrecenter, har ligeledes fokus på samdrift, så medarbejderne kan hjælpe på tværs af centrene ved fravær.

Leder oplyser, at det i en periode har været svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter til Terndrup Ældrecenter, og at særligt aftenvagten har været udfordret, hvorfor en social- og sundhedsassistent i aftenvagten varetager assistentopgaver på både Terndrup og Bælum Ældrecenter. Aktuelt er en social- og sundhedsassistent stilling vakant, og leder oplyser, at flere af medarbejderne har mange års anciennitet. Sygefraværet har været højt, grundet sygdom i efteråret, men det er nu faldende.

### **1.3 Opfølgning**

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefaling vedrørende funktionsevnetilstande og opfølgning på faglige indsatser. Tilsynet bemærker dog, at anbefalingen fortsat gør sig gældende.

## 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 overordnede vurdering, at Terndrup Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer dog et behov for, at der ledelsesmæssigt følges op på rammerne for hverdagslivets aktiviteter, herunder klippekortsydelser, da både borgere og medarbejdere efterspørger flere aktiviteter.

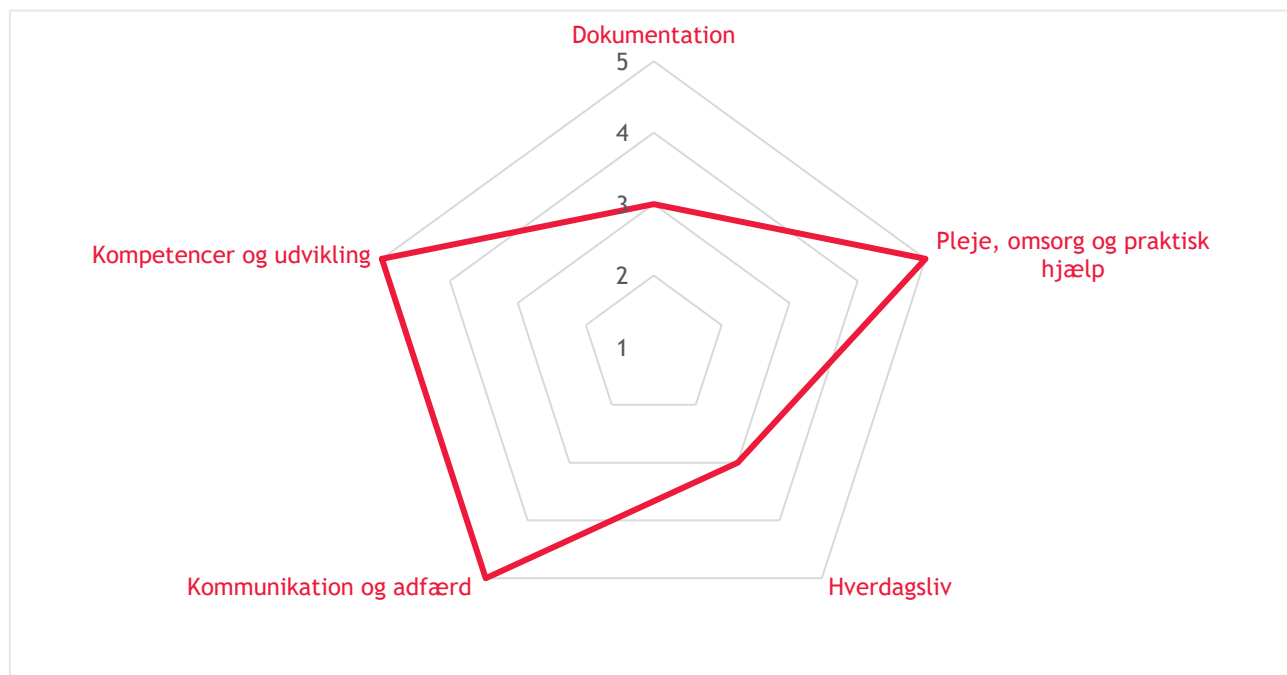
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret i daglig praksis og i samspillet med borgerne.

Tilsynet har givet anledning til seks anbefalinger, hvoraf de fire er målrettet dokumentationen. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres ved en målrettet indsats af både ledelse og medarbejdere.

### 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 oplyser, at de arbejder målrettet og ud fra en klar rolle og ansvarsfordeling med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis. Medarbejderne arbejder løbende med at opdatere borgernes journaler, hvor borgernes kontaktperson har det overordnede ansvar for opdatering af funktionsevnetilstande og døgnrytmeplan. Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en medarbejder.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er delvist beskrevet handlingsvejledende over hele døgnnet i borgernes døgnrytmeplaner. Dog savnes der for alle tre borgere udfoldelse af borgernes behov for hjælp i forbindelse med bad, samt beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgang ved en borger med demens. I to tilfælde savnes der desuden udfoldelse af de natlige tilsyns formål. Generelle oplysninger er ajourført, fraset hos en borger, hvor der mangler beskrivelse af punkterne ressourcer og vaner, og i et andet tilfælde savnes der borgers livshistorie. Funktionsevnetilstande er, fraset enkelte tilstande hos en borger, ajourførte. Helbredstilstande er opdaterede, og der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser, fraset et tilfælde på en borgers kompressionsstrømper. Faglige indsatser er generelt løbende fulgt op og dokumenteret, men tilsynet bemærker dog, at der mangler dokumentation for ophør af en borgers vægtmåling. Borgerne er triagerede i Nexus, svarende til aktuelle helbredssituation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj 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 modtager. En borger oplyser, at borgeren var meget ked af at skulle flytte på Terndrup Ældrecenter, men efter indflytning er borgeren blevet særdeles glad for stedet, og borgeren finder stor tryghed i medarbejdernes måde at hjælpe borgeren på. En pårørende oplyser ligeledes at være meget tryk og tilpas med ældrecentret, og den pårørende oplyser, at medarbejderne var opmærksomme og reagerede prompte, da pårørendes ægtefælle blev syg, og den pårørende vurderer, at den hurtige indsats har haft en positiv effekt på borgerens bedring.

Ældrecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, bl.a. via kontaktpersonsordning og den daglige planlægning. Vagtplanlægger har, med afsæt i de faste teams, på forhånd fordelt medarbejderressourcerne, hvorefter medarbejderne selv fordeler borgeropgaver ud fra kompleksitet, relationer og kompetencer. Medarbejderne mødes samlet ved vagtens start, og her gennemgås triage-overblikket i Nexus, hvilket også er medvirkende til, hvorledes medarbejderressourcerne fordeles. Det tværfaglige samarbejde, er ifølge medarbejderne, højt prioriteret, og demenssygeplejerske, visitation og diætist nævnes som hyppige samarbejdspartnere, ligesom medarbejderne indbyrdes sparrer med hinanden og med centersygeplejersken.

Triagemøder afvikles to gange ugentlig, hvor også centersygeplejersken er deltagende. Pleje og omsorg leveres med en høj faglig standard, og medarbejderne kommer med flere eksempler på, hvordan det rehabiliterende sigte naturligt er integreret i hverdagens praksis, bl.a. i den daglige pleje og i spisesituationer. Medarbejderne redegør ligeledes kompetent for deres fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de nævner i den forbindelse om deres fokus på kost, motion samt hygiejne ift. til at forebygge urinvejsinfektion.

Tilsynet observerer en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.

### 2.3.3 Hverdagsliv

Score: 3

#### Vurdering:

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

Borgerne oplyser, at de medinddrages i hverdagslivet på ældrecentret, og at de har mulighed for at deltage i enkelte aktiviteter. En borger oplyser at være meget glad for stoleyngymnastik, som desværre ofte aflyses. Borgeren deltager ligeledes i de øvrige aktiviteter, der tilbydes, som ifølge borgeren er få. En anden borger vil helst se TV i egen bolig, hvilket respekteres af medarbejderne. En pårørende oplyser ikke at have kendskab til klippekortets muligheder, og den pårørende erindrer ikke at være oplyst herom, hvilket er videreformidlet til leder, som vil følge op med borgeren og den pårørende.

Leder oplyser om ansættelsen af en ungarbejder, som kommer tre eftermiddage ugentligt og spiller spil, taler med borgerne og spiller klaver til stor glæde for flere af borgerne. Leder værdsætter højt de tilknyttede frivillige, og leder oplyser i den forbindelse, at leder ønsker at rekruttere endnu flere frivillige for at optimere udbuddet af aktiviteter i hverdagen.

Medarbejdere reflekterer over, at aktivitetsniveauet og tilbud om aktiviteter til borgerne er reduceret i forhold til tidligere, hvor en aktivitetsmedarbejder var ansat. Dog tilsigter medarbejderne at være nærværende og skabe små stjernestunder med borgerne i hverdagen. Medarbejderne fortæller, at ældrecentret har tilknyttet frivillige, som bl.a. ledsager borgere til læge og tandlægebesøg, og de afholder også bankospil. Medarbejderne tager initiativ til og afvikler større årstidsbestemte arrangementer, og de oplyser, at sommeren oftest tilbringes i havemiljøet. Klippekortets anvendelse har medarbejderne svært ved at redegøre for.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltidernes kvalitet. En borger fortæller, at maden er meget velsmagende, og borgerens pårørende har til tider mulighed for at spise med, hvilket de begge værdsætter højt.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer under måltiderne i form af medarbejderdeltagelse, og de har relevante faglige refleksioner vedrørende madens og måltidernes betydning for borgernes livskvalitet, hvor de bidrager til det sociale miljø med dialog. Derudover reflekterer medarbejderne fagligt over deres ansvar ift. at observere under måltidet, hvor borgernes ernæringsindtag løbende vurderes, og borgere med behov for hjælp i spisesituationen understøttes.

### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

**Vurdering:**

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

Borgerne giver udtryk for en god omgangstone på ældrecentret, og at medarbejdernes adfærd både er respektfuld og omsorgsfuld. En borger finder stor glæde ved, at der i omgangstonen er plads til humor og indbyrdes hjertevarme drillerier mellem borgeren og medarbejderne.

Medarbejderne redegør for, hvordan deres kommunikation tilpasses den enkelte borgers behov og jargon. Medarbejderne er desuden meget opmærksomme på, at relationen og samspillet med borgerne er kendetegnet af tillid og tryghed, ligesom de altid udviser respekt for den enkelte borgers vaner og livsstil. Nyansatte introduceres grundigt til borgernes individuelle tilgange, forud for selvstændigt arbejde, ved følgevagter med faste medarbejdere, indtil gensidig tillid og tryghed i borgerrelationen er opnået.

Medarbejderne er opmærksomme på at foregribe forråelse, og de oplyser, at hvis uhenigtsmæssig adfærd eller kommunikation skulle forekomme blandt medarbejderne, har de en kultur kendetegnet af gensidig tillid og vilje til at drøfte en sådan episode internt eller med leder, hvis det skønnes relevant. Ifølge medarbejderne har det dog ikke været tilfældet.

Tilsynet observerer en anerkendende og imødekommende omgangstone og adfærd mellem borgere og medarbejdere under rundgang og ved borgerbesøg på ældrecentret.

### 2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 5

**Vurdering:**

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

Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer til ældrecentrets målgruppe. Leder fortæller, at den manglende assistentdækning i aftenvagten tilgodeses ved samdriften med Bælum Ældrecenter, så de rette kompetencer alligevel er til stede for hele døgnet. Leder har netop afviklet seniorsamtaler, og leder vil i foråret tilbyde medarbejderne den årlige MUS-samtale, hvor leder har opmærksomhed på medarbejdernes trivsel og ønsker til kompetenceudvikling.

Leder oplyser, at medarbejderne er undervist i "demensraketten", som er et kursus afholdt af kommunens demenssygeplejerske, der løbende udbydes og i flere trin. Medarbejderne fra demensafsnittet tilbydes trin to og tre i indeværende år. Derudover er demens- og hjerneskadekoordinator en essentiel samarbejdspartner, som ofte involveres ved komplekse borgerforløb, så medarbejderne klædes på igennem tværfaglige drøftelser. Medarbejderne har desuden mulighed for at deltage i månedlig online undervisning "Gribben", som afvikles af kommunes sygeplejersker, og der tilbydes varierende undervisning i relevante faglige emner, såsom fx diabetes, UVI og demens.

Medarbejderne oplyser, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling, bl.a. via faglig sparring indbyrdes, med plejehjemslægen, som konsulterer borgere med behov hver 14. dag, centersygeplejersken og kommunens øvrige tværfaglige samarbejdspartnere. Centersygeplejersken uddelegerer stabile SUL-indsatser efter gældende praksis, og ved behov sidemandsoplæres og understøttes medarbejderne i praksis. Medarbejderne har desuden kendskab til og anvender VAR-portalen i daglig praksis. Leder fremhæves positivt af medarbejderne for at være hjælpsom og nærværende, ligesom hun prioriterer borgerne samt hjælper til i plejen ved spidsbelastninger og fravær af medarbejdere.



## 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 medarbejderne at opdatere døgnrytmeplaner med handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for pleje fordelt på hele døgnet, samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger med beskrivelse af punkterne ressourcer, vaner og borgernes livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne, at funktionsevnetilstande løbende opdateres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau.
4. Tilsynet anbefaler leder og centersygeplejerske at sikre, at der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser, samt sikre opfølgning og dokumentation af faglige indsatser.
5. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at hverdagslivets aktiviteter imødekommer borgernes behov.
6. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at drøfte rammerne for klippekortsydelse, samt at sikre, at borgerne har kendskab til og indflydelse på klippekortets anvendelse.

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Rebild Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</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>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.

