

# Tilsynsrapport

# Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Rørbæk 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



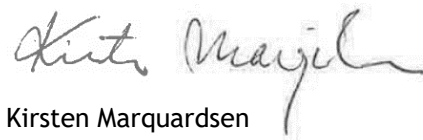
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**




Kirsten Marquardsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 04 36

Mail: 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: Rørbæk Ældrecenter, Engparken 1, 9500 Hobro

Leder: Maiken Mørup Pedersen

Antal boliger: 22 boliger, 14 beboet på tilsynstidspunktet

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. januar 2023, kl. 08.30 - 13.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- Tre borgere

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 og planlægges i samarbejde med leder, som oplyser, at indsatsområdet for 2023 primært omhandler dokumentationspraksis. Leder tilkendegiver i den forbindelse, at dokumentationen i Nexus fortsat er en udfordring for flere medarbejdere, hvorfor leder har prioriteret, at flere medarbejdere skal af sted på Nexus-kursus i det kommende forår. Leder og planlægger, som begge er superbrugere i omsorgssystemet, understøtter medarbejderne i hverdagen med sidemandsoplæring efter behov, ligesom undervisning ofte indgår i de fælles personalemøder. Leder oplyser endvidere om Rebild kommunens ”3-1-1” måling. En trivselsundersøgelse som har til formål at udvikle dialogen blandt medarbejdere og ledelse ift. status og fremadrettede udviklingstiltag. Leder og medarbejdere har, med afsæt i plejecentrets ”3-1-1” måling besluttet, at årets fokusområde skal omfatte implementering af gode rutiner og håndtering ifm. ekstraordinær travlhed blandt medarbejderne, udløst af travlhed under pandemien og travlhed i en periode med flere sygemeldte medarbejdere.

Medarbejdergruppen betegnes af leder som stabil og engageret, og flere medarbejdere har mange års anciennitet. Sygefraværet beskrives som moderat, og det er aktuelt påvirket af årstidsbestemte sygemeldinger. Ingen stillinger er vakante, og leder oplyser, at Rørbæk Ældrecenter ikke har bemærket rekrutteringsudfordringer. Ved forrige stillingsopslag modtog leder fx flere ansøgninger fra kvalificerede faglærte kandidater.

## 1.3 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, men leder tilkendegiver samtidig, at travlhed i hverdagen ofte udfordrer medarbejdernes muligheder for at arbejde i dybden med dokumentationen. Tilsynet bemærker, at flere anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat gør sig gældende.

# 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.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Rørbæk Ældrecenter er et velfungerende center, som med engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

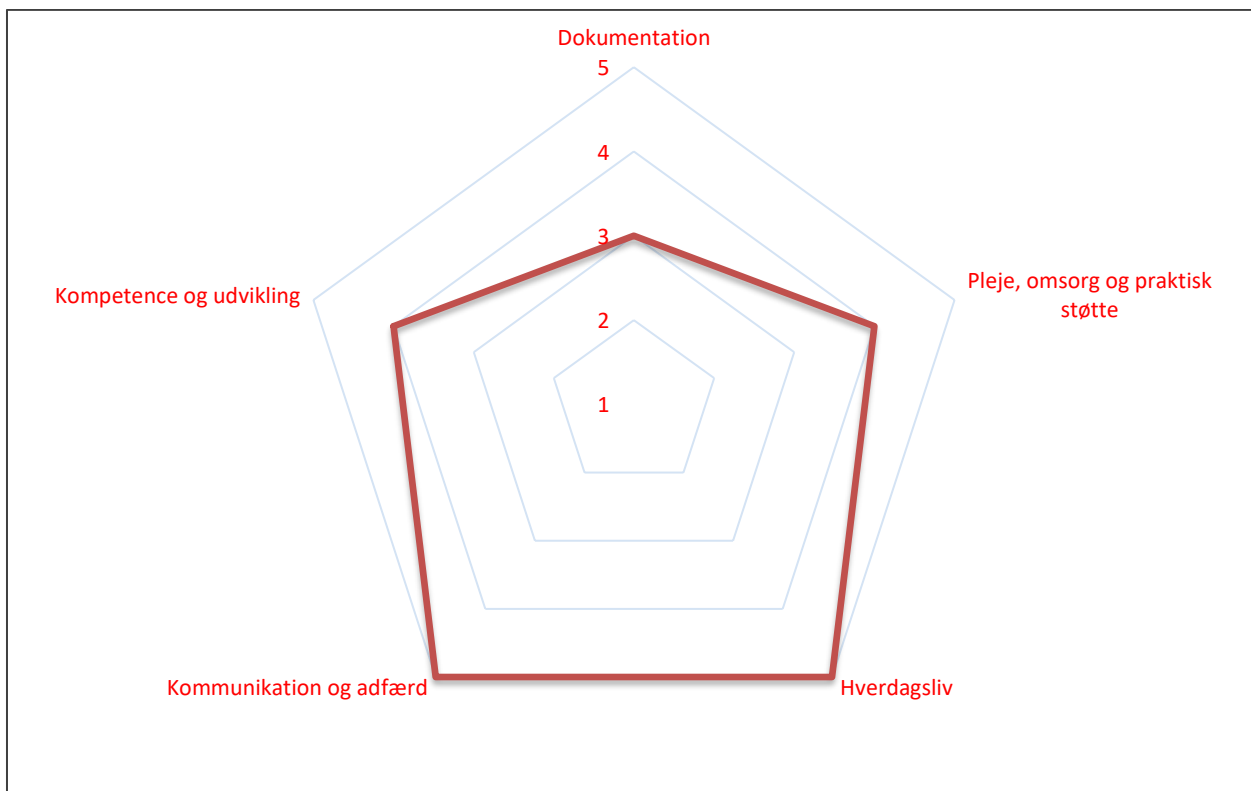
Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte indgår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

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, hvoraf de fire anbefalinger er målrettet dokumentationen. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kræve en målrettet ledelsesmæssig indsats at udbedre.

## 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

<p>Tema 1:</p> <p>Score 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, som fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, bl.a. ved hyppig brug af døgnrytmeplaner. Medarbejderne oplyser desuden om en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til opdatering af borgernes journaler, hvor kontaktpersoner har det overordnede ansvar for døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med leder.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes der hos en borger udfoldelse af hjælpen til bad samt udfoldelse af natlige tilsyn. Hos en anden borger mangler der beskrivelse af medarbejdernes anvendte faglige tilgang. Generelle oplysninger er overvejende udfyldt, ligesom borgernes livshistorie er beskrevet. I et tilfælde mangler der ajourføring, dog kun af punkterne motivation og ressourcer.</p> <p>Funktionsevne- og helbredstilstande er delvist opdaterede. Der mangler ligeledes opdatering på en borgers behov for registrering af væskeindtag samt opfølgning på månedlige vejninger, ligesom den elektroniske triagering ikke svarer til borgerens aktuelle tilstand.</p> <p>Handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-indsatser ses overvejende velbeskrevne, fraset et tilfælde vedrørende kompressionsstrømper.</p>
-------------------------------	---

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

### 2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Tema 2:	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.
Score: 4	<p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de udtrykker tilfredshed med de leverede ydelser. En borger, som er meget tilfreds og tryk ved den modtagne hjælp, fortæller, at ”man ikke kan finde et bedre sted at bo”.</p> <p>Ældrecentret skaber kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg via døgnrytmeplaner, kontaktpersonordning og det ugentlige triagemøde. Daglige morgenmøder med fælles orientering i dokumentationen og fordeling af borgeropgaver ud fra kompleksitet, kompetencer og relation bidrager desuden til kontinuitet. Medarbejderne tilkendegiver, at også ældrecentrets mindre størrelse medvirker til et indgående borgerkendskab, så medarbejderne kan handle hurtigt på selv små afvigelser hos borgerne.</p> <p>Triagering afvikles en gang ugentligt med deltagelse af centersygeplejersken, hvor borgere, som er triagerede gule og røde, gennemgås. Medarbejderne redegør ligeledes for et velfungerende samarbejde med centersygeplejerske og tværfaglige samarbejdspartnere, og de nævner i den forbindelse kommunens diætist, demenssygeplejersken og terapeuter, som ofte inddrages og inviteres til tværfaglige møder alt efter behov. Medarbejderne oplyser desuden om samarbejdet med plejecenterlægen, som hver 14. dag konsulterer de borgere, der har behov for dette.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne kan med flere praksis eksempler redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er en integreret del af hverdagens praksis, både vedrørende inddragelse af borgernes ressourcer ved mobilisering, men også i den daglige personlige pleje. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og medarbejderne fremhæver vigtigheden af god mundhygiejne og ernæring. En medarbejder oplyser i den forbindelse at have udarbejdet pjecer til borgere og pårørende ift. betydningen af mundhygiejne og forebyggelse af sygdomme i mundhulen.</p> <p>Der er en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boligerne, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p> <p>Til grund for scoren tillægges det betydning, at der ikke er fulgt relevant op på en borgers større vægttab, hvilket er drøftet med leder.</p>

### 2.3.3 Hverdagsliv

Tema 3:	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.
Score: 5	<p>Borgerne er meget tilfredse med deres muligheder for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv, hvor de har medindflydelse på, hvordan de ønsker at modtage pleje- og omsorgsydelser samt i forbindelse med aktiviteter og døgnrytme. En borger oplyser, at medarbejderne respekterer borgerens ønske om at være sengekær, men de skubber dagligt kærligt på for at få borgeren ud af sengen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sammen med borgere og pårørende drøfter borgernes ønsker til at leve deres liv på ældrecentret, hvilket respekteres og tilpasses af medarbejderne.</p>

Medarbejderne oplyser, at ældrecentret har tilknyttet frivillige, ligesom en pensionistforening tilbyder forskellige aktiviteter, såsom sang, højtlesning, banko og gåture.

Klippekortsydelser udmøntes af en "klippekorstdame", og de anvendes ofte til socialt samvær, selvforkælelse eller ture ud af huset, som fx tøjindkøb. Medarbejderne redegør for flere tidligere gennemførte aktiviteter ud af huset, og særligt i sommermånederne anvendes terrassen foran centrets fælles køkken og opholdsstue - kaldet "Udsigten" - flittigt til spontane grillarrangementer. Den flotte udsigt og naturen lige udenfor nydes desuden af både borgere og medarbejdere. Medarbejderne reflekterer over, at aktivitetsniveauet endnu ikke er som før pandemien. Derfor er de opmærksomme på at få gang i hverdagslivet igen, og de tilbyder små stjernestunder til borgerne ved "en-til-en" tid, eller når de i fællesskab i weekenderne hygger lidt ekstra omkring måltiderne med pynkede borde og en snaps til silden.

Borgerne er meget tilfredse med maden, og de beskriver fælles måltiderne i "Udsigten" som hyggelige. En borger fremhæver maden som indbydende og velsmagende.

Medarbejderne redegør fagligt for madens og måltidernes betydning for borgernes livskvalitet. Under måltidet, hvor medarbejderne er deltagende, understøtter de fællesskabet ved at bidrage til dialog, ligesom de hjælper og sikrer borgernes ernæringsmæssige behov.

Tilsynet observerer en god stemning og atmosfære i "Udsigten", hvor flere borgere hygger sig ved morgenmåltidet, hvor en medarbejder er til stede.

#### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

Tema 4:	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever en god omgangstone og adfærd fra medarbejderne, som beskrives som meget omsorgsfulde, nærværende og venlige.
Score: 5	Medarbejderne beskriver, hvordan borgerne imødekommes individuelt ud fra dagsform og individuel formåen. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan kropssprog og en anerkendende tilgang er udgangspunktet for al dialog med borgerne, og dialogen justeres ligeledes alt efter relation og borgernes individuelle livsstil og jargon. Nyansatte introduceres af de faste medarbejdere til borgerne, indtil gensidig tillid og tryghed i relationen er opnået. Medarbejderne har indbyrdes fokus på omgangstonen, og de har tillid til at drøfte brud herpå indbyrdes og med leder, hvis det skulle finde sted, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet. Tilsynet observerer, at medarbejdernes omgangstone og adfærd over for borgerne er respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker desuden et omsorgsfuldt samspil mellem en borger og en medarbejder, som blidt berører borgerens skulder. Dette er borgeren tydeligt tilpas over.

#### 2.3.5 Kompetencer og udvikling

Tema 5:	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.
Score: 4	Leder og medarbejdere vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer i forhold til målgruppen samt gode muligheder for faglig sparring i hverdagen. Medarbejdergruppen består af syv social- og sundhedshjælpere, syv social- og sundhedsassistenter, to medarbejdere i flexjob og en køkkenmedhjælper.

Derudover har centret tilknyttet timeaflønnede ufaglærte afløsere. Leder har stort fokus på den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling med afsæt i årlige MUS-samtaler, hvor flere medarbejdere løbende har deltaget i kurser ift. nøglefunktioner, ligesom enkelte social- og sundhedsassistenter har været på ”SSA-update”. Af kommende undervisningsseancer nævner leder, at samtlige medarbejdere skal undervises i korrekt dokumentationspraksis. I hverdagen prioriterer leder medarbejdertrivsel via synlighed.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling med udgangspunkt i de afviklede MUS-samtaler, indbyrdes faglig sparring - herunder faglig sparring med centersygeplejerske, demenssygeplejerske og borgernes egen læge. En medarbejder oplyser at anvende VAR-portalen jævnligt, og senest ifm. en borgers blodtryksmåling, hvor en anden medarbejder tilkendegiver ikke at anvende VAR, hvilket er adresseret til leder. Medarbejderne har dog kendskab til VAR-portalen og instrukser.

Centersygeplejersken har, ifølge medarbejderne, et stort fokus på at uddelegere SUL-indsatser ved stabile borgere, hvilket medarbejderne beskriver som fagligt udviklende, ligesom den tværfaglige sparring og personalemøder med mulighed for borgergennemgang anerkendes positivt for at udvikle deres faglighed.

Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø, høj medarbejdertrivsel, grundet tillid medarbejderne imellem og til leder. Medarbejderne er meget opmærksomme på at hjælpe hinanden i løbet af en vagt, så alle får oplevelsen af en god dag. Leder fremhæves for at være lydhør, synlig og imødekommende, når medarbejderne fx har ønsker til kompetenceudvikling. Ligeledes fremhæves leder også positivt og anerkendende ift. at prioritere borgerne og hjælpe 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:

### Bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgnnet, herunder hjælpen til bad samt medarbejdernes faglige tilgang i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at ajourføre generelle oplysninger med beskrivelser, svarende til borgernes helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne en øget opmærksomhed på, at funktionsevnetilstande konsekvent opdateres ved ændringer i borgernes tilstand.
4. Tilsynet anbefaler centersygeplejersken et øget fokus på, at den elektroniske triage i Nexus er opdateret, svarende til borgernes aktuelle tilstand, samt at sikre, at handleanvisninger er fyldestgørende beskrevet.
5. Tilsynet anbefaler ledelse og centersygeplejerske at sikre, at der konsekvent følges op på de faglige indsatser samt dokumentationen heraf.



6. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at samtlige medarbejdere har kendskab til og anvender VAR-portalen i relevante tilfælde.

## 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.

