

# Tilsynsrapport

## Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Bælum Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
Januar 2023



## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

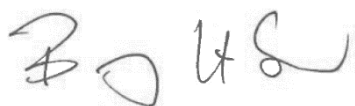
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

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



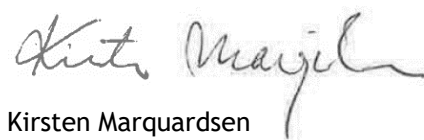
Birgitte Hoberg Sloth

*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: Bælum Ældrecenter, Møllevangen 1, 9574 Bælum

Leder: Janni Krebs

Antal boliger: 30 boliger og tre korttidspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. januar 2023, kl. 08.30 - 12.30

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Daglig leder
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer på fællesarealer.

Lederinterview med den daglige leder blev gennemført telefonisk den efterfølgende dag ifm. tilsynets tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Jeanette Serup, sygeplejerske

## 1.2 Aktuelle vilkår

Daglig leder redegør for ældrecentrets ledelsesmæssige organisering, hvor leder, som ligeledes har ansvaret for Terndrup Ældrecenter, primært er ansvarlig for økonomien, imens daglig leder varetager den daglige drift og personaleledelsen. Daglig leder, som tiltrådte stillingen 1. november 2022, oplyser at være blevet taget godt imod af både borgere, pårørende og medarbejdere. Leder har koncentreret sig om at lære ældrecentret, borgerne og medarbejderne godt at kende, og leder har i den forbindelse, ad flere omgange, inviteret pårørende og borgere til fællesspisning, hvor der har været stor opbakning og fremmøde til de hyggelige arrangementer.

Daglig leder har gennemført "en-til-en" samtaler med samtlige medarbejdere, og med baggrund i medarbejdernes ønsker er der etableret overlap mellem alle vagtlag. Flere udskiftninger på både leder- og medarbejdersiden har det seneste år påvirket driften, og daglig leder tilkendegiver, at den hektiske periode har påvirket dokumentationspraksis, hvorfor de endnu ikke er i mål med opdatering af borgernes journaler. Dokumentationen i Nexus er derfor et prioriteret fokusområde, og daglig leder oplyser, at en tovholder er ansat til ajourføring af den samlede dokumentation samt undervisning og sidemandsoplæring af medarbejderne.

Bælum har samdrift med Terndrup Ældrecenter, og på grund af rekrutteringsudfordringer af social- og sundhedsassistenter begge steder er nye arbejdsgange ift. levering af SUL-ydelser etableret. Aktuelt er der en vakant nattevagtsstilling, og ifølge daglig leder er der ikke længere nogen langtidssygemeldte medarbejdere, da to medarbejdere er på vej tilbage. Sygefraværet, som i efteråret var højt, er ifølge daglig leder i en positiv udvikling og nu for nedadgående, og medarbejderne, hvoraf flere har mange års erfaring, beskrives stabile og engagerede.

Daglig leder oplyser afslutningsvist, at Styrelsen for Patientsikkerhed netop har varslet besøg med henblik på gennemførelse af et ældretilsyn.

### 1.3 Opfølgning

Leder er ikke bekendt med anbefalinger fra sidste års tilsynsrapport, og tilsynet vurderer, at 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 Bælum 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 Bælum Ældrecenter, på trods af en hektisk periode med stor leder- og medarbejderudskiftning, er et velfungerende ældrecenter. Engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne, og det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Kvaliteten af dokumentationen i borgernes journaler lever ikke op til gældende retningslinjer for området, og manglerne i dokumentationen har givet anledning til i alt fem anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at det vil kræve en målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats at rette op på manglerne og sikre rammer for en systematisk dokumentationspraksis. Derudover vurderer tilsynet et behov for, at ledelsen understøtter den daglige koordinering, og afdækker medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, og følger medarbejdertrivslen tæt.

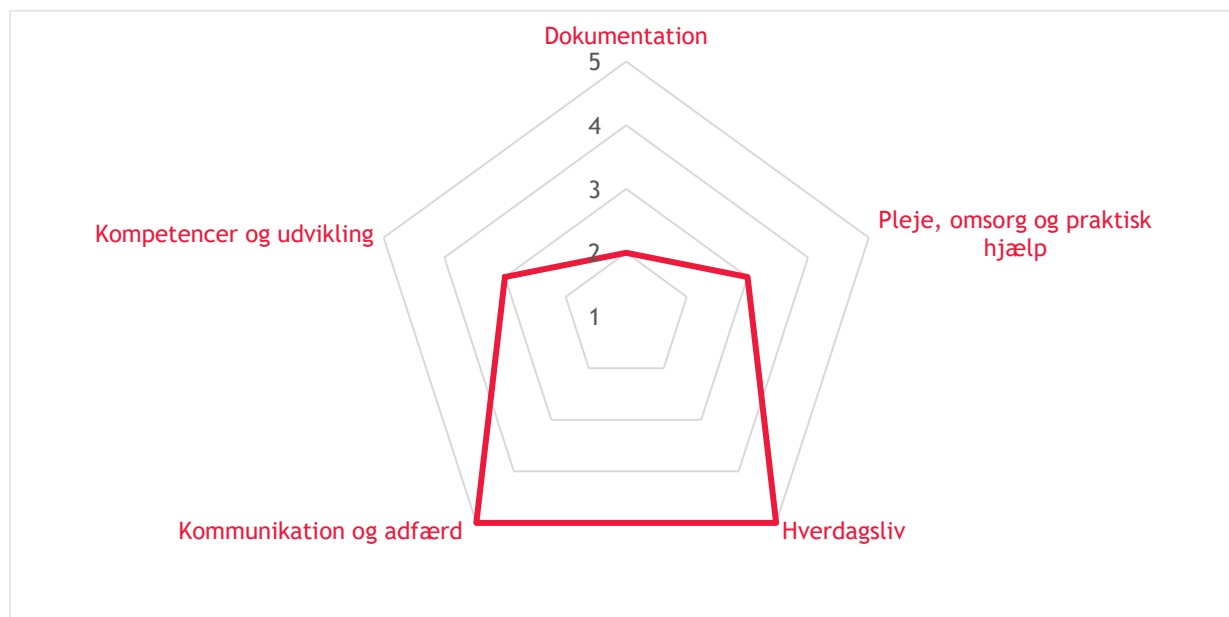
Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres overvejende med en god borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de forsøger at arbejde med et rehabiliterende sigte i samspillet med borgerne. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at kvaliteten af kerneydelsen visse dage er udfordret af knappe ressourcer og mangel på faglærte medarbejdere, som peger på et behov for i højere grad at understøtte opgavekoordineringen.

Tilsynet har givet anledning til i alt otte anbefalinger, og tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne 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: 2**

**Vurdering:**

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

Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder med dokumentationen med henblik på at understøtte kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne kender deres roller og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af borgernes journaler, hvor kontaktpersoner er ansvarlige for løbende ajourføring af døgnrytmeplaner.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med en Nexus-tovholder og en medarbejder.

Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuldt opdateret.

Borgernes behov for pleje og omsorg er i varierende grad beskrevet handlingsvejledende over hele døgnet i borgernes døgnrytmeplaner. For to borgere mangler der udfoldelse af borgernes behov for hjælp i forbindelse med bad, og i alle tre tilfælde mangler der beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange. I feltet generelle oplysninger mangler der hos en borger udfyldelse af de fire punkter mestring, motivation, ressourcer og vaner, og for to borgere mangler der beskrivelse af borgernes livshistorie. Funktionsevnetilstande afspejler hos to borgere ikke borgernes aktuelle funktionsniveau, og tilsynet bemærker, at der hos en borger i flere tilfælde er beskrevet, at borgeren har en demensdiagnose på trods af, at borgeren ikke er udredt herfor eller ønsker dette.

Helbredstilstande og handleanvisninger på SUL-ydelser er delvist ajourførte, fx mangler der opdatering af tilstand ift. en borgers aktuelle infektion samt handlingsanvisning vedrørende indsatser i relation hertil. Samme borger er korrekt triageret rød, men borgers tilstand er ikke evalueret i dokumentationen hen over flere dage. Handleanvisninger på SUL-ydelser hos øvrige borgere er oprettede og opdaterede.

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 høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og borgerne udtrykker tilfredshed med måden, hvorpå hjælpen udføres. En borger beskriver at være glad for indflytningen på ældrecentret, og borgeren oplever det særlig positivt, at borgeren kender flere af de andre borgere fra tiden før indflytningen, hvilket ifølge borgeren bringer glæde og mange gode snakke i hverdagen. Borgeren beskriver desuden medarbejderne som særdeles hjælpsomme og omsorgsfulde.

Ældrecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Vagtplanlægger laver ugeplan med fordeling af medarbejderne, og som et nyt tiltag har medarbejderne overlap mellem hvert vagtlag, hvilket medarbejderne oplever understøtter kontinuiteten. Medarbejderne fordeler efterfølgende borgeropgaverne imellem sig ud fra relationer, kompleksitet og plejetyngden. Medarbejderne oplyser, at særligt borgernes dagsform i demensafsnittet kan variere, hvorfor medarbejderne tilpasser og omstiller sig herefter, ligesom prioriteringen af faste og kendte medarbejdere hos de mest sårbare borgere har høj prioritet.

Det tværfaglige samarbejde er ifølge medarbejderne velfungerende, og særligt demenssygeplejersken inddrages hyppigt til sparring og faglige drøftelser. Medarbejderne vidensdeler løbende med hinanden og med centersygeplejersken, som også er deltagende ved de to ugentlige triagemøder.

Pleje og omsorg leveres efter en god borgeroplevet kvalitet og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne kan i den forbindelse oplyse om, hvordan de sikrer, at borgerne har de rette hjælpemidler, og at borgernes ressourcer inddrages i plejesituationer i det omfang, deres ressourcer rækker. Medarbejderne reflekterer dog over, at de i perioder med travlhed er nødt til at springe ydelser over, som fx rengøring, og ind i mellem også bad, hvilket medarbejderne ikke finder tilfredsstillende. Medarbejderudsagn er videregivet til daglig leder. Medarbejderne har relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at understøtte borgerne til sufficient ernæring samt en øget opmærksomhed på, at adfærdsændringer kan skyldes sygdom.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler. Tilsynet bemærker, at medarbejderne kan redegøre for opfølgning og igangsatte handlinger i relation til en borger, der er triageret rød, grundet infektion.

### 2.3.3 Hverdagsliv

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever, at de har mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med indflydelse og selvbestemmelse ift. døgnrytme og deltagelse i aktiviteter. En borger fortæller, at hun mest opholder sig i egen bolig, og hvor hun laver kreative sysler, som hun holder meget af, hvilket respekteres af medarbejderne. En anden borger oplyser at deltage i flere aktiviteter ugentligt, og borgeren nævner "Møllevangens venner", som er frivillige tilknyttede ældrecentret, der arrangerer gåture og musikarrangementer. Borgeren værdsætter højt de mange varierende aktivitetstilbud.

Medarbejderne oplyser, at to aktivitetsmedarbejdere planlægger ugens aktiviteter, og at bl.a. "fredagscaféen" og ture ud af huset er populære aktiviteter hos flere af borgerne.

I demensafsnittet fremhæves boldspil, stunder med musik eller en-til-en tid og ”holden i hånd” som foretrukne aktiviteter. Medarbejderne udmønter klippekort, som ofte anvendes til socialt samvær eller praktisk hjælp.

Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og måltidernes kvalitet. En borger fortæller, at hun hjælper en del til i køkkenet med borddækning og oprydning efter måltiderne, hvilket betyder meget for borgeren at være en del af. En anden borger oplyser, at maden er meget velsmagende og varieret, og borgeren oplyser, at de bliver godt forkælede med fx piskefløde på deres grød. Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber gode rammer og stjernestunder i forbindelse med borgernes måltider i form af faste pladser, der understøtter borgernes behov for skærmning og social kontakt. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de har fokus på at bidrage til det sociale ved at holde dialogen i gang, ligesom faglige observationer ift. ernæringsindtag og behovet for hjælp i spisesituationen løbende vurderes.

Tilsynet bemærker overalt i afdelingerne, at medarbejderne imødekommer borgerne på en omsorgsfuld og opmærksom måde, ligesom der observeres en rolig dialog og hyggelig stemning under middagsmåltidet.

#### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne er tilfredse med medarbejderne, som de oplever omsorgsfulde og imødekommende. Borgerne giver udtryk for, at der er en god omgangstone på ældrecentret, og en borger værdsætter, at der også er plads til humor i den daglige jargon.

Medarbejderne redegør kompetent og med flere eksempler for, hvordan deres kommunikation og adfærd tilpasses den enkelte borgers behov, ligesom kropssprog og mimik fremhæves som essentiel kommunikation ved de kognitivt svækkede borgere. Medarbejderne kan med eksempler redegøre for, hvordan de anvender spejling og scenskift i deres faglige tilgang. Medarbejderne er opmærksomme på at møde borgerne med anerkendelse og respekt, og tillidsfulde relationer fremhæves som en vigtig forudsætning for det gode samarbejde. Nye medarbejdere oplæres til borgernes individuelle tilgange via grundig introduktion og følgedage med faste medarbejdere, indtil gensidig tillid i borgeropgaverne er opnået. Medarbejdere er desuden opmærksomme på at foregribe forråelse, og hvis uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation skulle opstå, drøfter medarbejderne en sådan episode internt eller inddrager leder, hvis det skønnes relevant. Ifølge medarbejderne har det dog ikke været tilfældet.

Tilsynet observerer ved borgerbesøg, at omgangstone og dialogen mellem borgerne og medarbejderne er respektfuld og anerkendende.



### 2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 3

**Vurdering:**

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

Daglig leder vurderer, at medarbejderne samlet set har rette kompetencer til målgruppens behov. Medarbejdergruppen består af i alt 30 medarbejdere fordelt på fem social- og sundhedsassistenter, 19 social- og sundhedshjælpere samt seks ufaglærte medarbejdere. Samdriften med Terndrup Ældrecenter sikrer leveringen af sundhedsfaglige ydelser, da social- og sundhedsassistenter på tværs af de to ældrecentre dækker assistentopgaver for hele døgnnet. Daglig leder oplyser, at social- og sundhedsassistentgruppen aktuelt er påvirket af to social- og sundhedsassistents delvise sygemelding, og daglig leder erkender, at ansættelse af flere assistenter er ønskværdigt. Resultatet af de afviklede "en-til-en" samtaler har givet daglig leder et indblik i trivslen og medarbejdernes ønsker til kommende udviklingsområder, og daglig leder har intentioner om at afvikle MUS- og seniorsamtaler i indeværende år. Leder oplyser, at et kommende fokusområde, med afsæt i ældrecentret målgruppe, er at tilbyde medarbejderne yderligere undervisning i demens. Kommunens demenskoordinator er fx inviteret til det næste personalemøde med henblik på undervisning i konkrete faglige metoder, der kan understøtte medarbejderne i komplekse borgerforløb.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende vidensdeling via indbyrdes sparring og undervisning fra demenskoordinator samt plejehjemslæge, som bl.a. har undervist i emner, såsom KOL, delir og terminal pleje. Noglepersoner har ligeledes været på relevante kurser, og de fleste medarbejdere har gennemført intern undervisning i demens, afholdt af kommunens demenssygeplejerske, hvor "demensraketten" udbydes i forskellige trin. Medarbejderne har ligeledes mulighed for at deltage i månedlig online undervisning "Gribben", som afvikles af kommunens sygeplejersker.

Centersygeplejersken tilbyder i hverdagen faglig sparring, og hun uddelegerer SUL-indsatser inden for assistenternes kompetenceområde, hvor sidemandsoplæring og introduktion til opgaverne vægtes højt. Medarbejderne redegør for deres kendskab og anvendelse af VAR-portalen, og en assistent oplyser senest at have anvendt VAR ifm. sondeskift.

Medarbejderne beskriver, at trivslen og arbejdsmiljøet igennem det sidste års tid har været udfordret, grundet både leder- og medarbejderskift, ligesom mange ekstravagter har presset medarbejderne. Derudover oplyser en social- og sundhedsassistent om et øget arbejdspress på de dage, hvor der kun er en social- og sundhedsassistent på arbejde. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at de ikke har fået tilbud MUS-samtaler igennem en længere periode, grundet de mange lederskift. Daglig leders tiltrædelse i november beskrives af medarbejderne som tiltrængt, da de savner stabilitet, tydelig ledelse og faglig retning, og medarbejderne beskriver allerede nu en forbedring og en øget tryghed i arbejdsmiljøet, grundet daglig leders imødekommende adfærd og opbakning.

Til grund for vurderingen tillægges det betydning, at ældrecentrets samlede kompetenceniveau aktuelt er påvirket af en meget begrænset social- og sundhedsassistentdækning, ligesom daglig leder endnu ikke har haft den fornødne tid til at gennemføre de mange planlagte udviklingstiltag.

## 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 fyldestgørende beskrivelser af borgernes plejebestand for hele døgnet, samt medarbejdernes faglige tilgange i relevante tilfælde.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger med beskrivelse af punkterne mestring, motivation, ressourcer og vaner, samt borgernes livshistorie.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere funktionsevnetilstande, svarende til borgernes funktionsniveau.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen en skærpet opmærksomhed på, at dokumentationen konsekvent afspejler borgernes aktuelle helhedssituation, herunder at sikre, at beskrivelser af borgernes helbredsoplysninger og diagnoser er afstemt med lægen.
5. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske at ajourføre helbredstilstande og handlingsanvisninger, samt løbende opdatering af triage-feltet i Nexus.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at borgernes behov for pleje- og omsorgsydelser imødekommes som aftalt, også på dage med travlhed.
7. Tilsynet anbefaler daglig leder at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling i relation til den aktuelle målgruppe.
8. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på medarbejdernes udsagn vedrørende deres trivsel og et presset arbejdsmiljø, herunder via følgeskab at understøtte den daglige koordinering og medarbejdernes opgaveløsning.

## 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>
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.

