



# Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Rørbæk Ældrecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn  
April 2021

# 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 .....	4
<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 .....	7
2.5	VURDERINGSSKEMA .....	8

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder 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 plejecentret og tilsynet
Adresse: Rørbæk Ældrecenter, Engparken 1, 9500 Hobro
Leder: Maiken Mørup Pedersen
Antal boliger: 22 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. april 2021, kl.12.45 - 15.45
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: Interview med: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• To medarbejdere</li><li>• Fire borgere</li></ul> Tilsynet blev afrundet med leder, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske Manager Helle C. Nielsen, sygeplejerske, cand. cur

## 1.2 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Leder beskriver Rørbæk Ældrecenter som et velfungerende og normalt aktivt center med flere kognitivt, socialt og fysisk friske borgere, som har kontakter i nærmiljøet. Aktuelt er centret meget stille, grundet restriktionerne, og alle - både borgere og medarbejdere - længes efter at genoptage den vante livlige hverdag. Leder fremhæver endvidere, at der vedvarende arbejdes på at sikre og kvalificere kerneopgaven og at skabe et så trygt og meningsfuldt hverdagsliv for borgerne ud fra de aktuelle vilkår. Restriktionerne har dog, ifølge leder, også bidraget positivt og restriktionerne har bl.a. medført et endnu tættere samarbejde med de pårørende. Rekruttering af faglærte medarbejdere opleves af leder som tiltagende vanskeligt, og centret har aktuelt en vakant stilling. Sygefraværet beskrives som meget lavt.

## 1.3 OPFØLGNING

Opfølgning
Der er fulgt op på sidste tilsyns anbefalinger i forhold til borgernes oplevelse af kontinuitet i hverdagen og medarbejdernes samarbejde med centersygeplejersken.

## 2. KOMMUNALT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt 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.

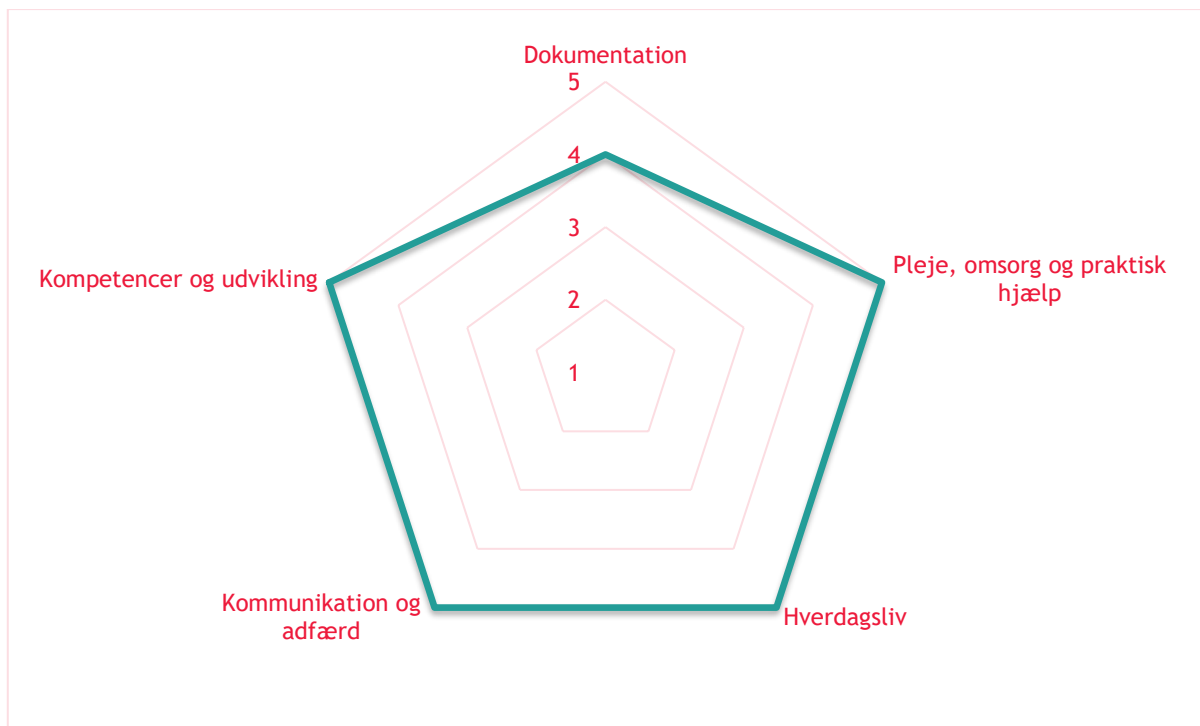
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Rørbæk Ældrecenter er et velfungerende ældrecenter, hvor engagerede medarbejdere og leder medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem leders og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan det rehabiliterende sigte er integreret 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.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos tre borgere sammen med leder. Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i to tilfælde handlingsvejledende beskrevet med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Hos en borger er døgnrytmeplanen ikke fyldestgørende udfyldt over døgnnet, og beskrivelse af borgers mestringssevne, vaner og motivation ikke fuldt ud opdateret.</p> <p>Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, der fungerer som et aktivt redskab og videndeling for hverdagens praksis og vagtlag imellem.</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.</p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de ydes af hjælpsomme og omsorgsfulde medarbejdere.</p> <p>Ældrecentret sikrer kontinuitet i borgernes behov for pleje og omsorg, fx med fælles morgenmøder med leder, kontaktpersonordning i både dag og aftenvagte og kørelister med individuelle indsatser.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard, og medarbejderne redegør kompetent for den rehabiliterende tilgang i hverdagens gøremål i det daglige samarbejde med borgerne ud fra borgernes ønsker, vaner og formåen. Yderligere redegør medarbejderne for et sundhedsfremmende og forebyggende sigte, bl.a. ved løbende intern og ekstern sparring med ressourcepersoner. Det tætte samarbejde med centersygeplejersken fremhæves som en uundværlig støtte i hverdagen.</p> <p>Der ses en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard på fællesarealer og i boliger, som ligeledes gør sig gældende for borgernes hjælpemidler.</p>
Hverdagsliv  Score: 5	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for at have en individuelt tilrettelagt hverdag med medbestemmelse. Borgerne oplever dog aktuelt et socialt afsavn, bl.a. i forhold til spontane besøg af pårørende og flere aktiviteter, og borgerne ser frem til en mere aktiv hverdag, når aktivitetscentret åbner, og de vellidte frivillige får adgang.</p> <p>Medarbejderne har under COVID-19 nedlukningen haft øget fokus på den enkelte borgers behov, hvor en-til-en kontakt og nærværende sociale stunder, fx puslespil og cykelture, har været højt prioriteret. Ligeledes redegør medarbejderne med praksiseksempler for, hvordan borgernes individuelle livshistorie indgår som en aktiv del af borgers hverdagsliv, bl.a. ved samtaler.</p> <p>Maden opleves af borgerne som velsmagende, og måltiderne beskrives som hyggelige stunder.</p> <p>Medarbejderne skaber gode rammer for måltiderne med fokus på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet, hvor hjemlig stemning og fællesskab prioriteres højt. Endvidere redegør medarbejderne for, hvordan borgernes særlige ernæringsmæssige behov sikres og tilgodeses.</p>

	Under tilsynet nyder flere borgere eftermiddagskaffe, som en del borgere indtager i den fælles spisestue Udsigten. Stemningen er munter og hyggelig med livlig dialog.
Kommunikation og adfærd  Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever at blive mødt med venlighed af samtlige medarbejdere, og borgerne udtrykker stor tilfredshed med at bo på ældrecentret.  Leder og medarbejderne lægger vægt på en imødekommende og respektfuld omgangstone med afsæt i borgernes individuelle adfærd og sproglige jargon. Nye medarbejdere og elever introduceres grundigt til borgerne behov og adfærd og medarbejdernes tilgang over for den enkelte, og de nye medarbejdere og elever følges tæt, indtil gensidig tryghed er opnået.  Tilsynet observerer et anerkendende og respektfuldt samspil mellem borgere og medarbejdere.
Kompetencer og udvikling  Score: 5	Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne. Leder og medarbejdere vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Leder arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling af både den enkelte medarbejder og samlet i medarbejdergruppen.  Medarbejderne beskriver samarbejdet med centersygeplejersken som godt og medvirkende til deres faglige udvikling, og der er en god praksis for delegering af sundhedsfaglige indsatser. Endvidere oplever medarbejderne samarbejde og vidensdeling på tværs af vagtlag og faggrupper som berigende for kerneopgaven og deres interne sammenhold. Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og medarbejderne er ligeledes selv opsøgende ved behov for ny viden. De udtrykker arbejdsglæde, som bl.a. understøttes af de faglige mødefora og af leder, som også hjælper til i plejen på travle dage.

## 2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplaner i Nexus i alle tilfælde er fyldestgørende beskrevet for hele døgnnet, og at feltet generelle oplysninger med beskrivelse af borgers motivation, ressourcer og vaner løbende opdateres, svarende til borgers helhedssituation.

## 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 borgere</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 borgere</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.