



# Tilsynsrapport Rebild Kommune

Center Pleje og Omsorg  
Suldrup Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
Januar 2024

# 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



Helle Charlotte Nielsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 00 92

Mail: [henie@bdo.dk](mailto:henie@bdo.dk)

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk  
for et øjebliksbillede og  
skal derfor vurderes ud  
fra dette.*



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Suldrup Ældrecenter, Himmerlandshave 1, 9541 Suldrup

Leder: Yvonne Pedersen

Antal boliger: 30 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2024, kl. 8.15 - 13.50

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- Leder fra andet ældrecenter
- Tre medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet foretog desuden observationer og korte samtaler med borgere og medarbejdere på fællesarealer.

Tilsynet blev afrundet dels med leder fra et andet ældrecenter, som fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet, og dels med leder, som efterfølgende fik en telefonisk tilbagemelding.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med en medarbejder, og leder fra et nærliggende ældrecenter kontaktes og tilstøder tilsynet, idet leder er fraværende på tilsynsdagen. Leder er efterfølgende interviewet telefonisk.

Leder oplyser om et ældrecenter, som har oplevet et omskifteligt år. Midt i 2023, oplevede centret en tilbagegang i antallet af borgere, hvilket har været generelt i kommunen, og i en periode stod seks boliger tomme. I den forbindelse er der sket tilpasninger i medarbejdergruppen, som nu igen øges, idet plejecentret nu igen har alle boliger beboet, fraset i en bolig som inden for kort tid konverteres til en midlertidig plads, som på sigt skal øges til to pladser. Leder oplyser, at der er ansat tre faglærte medarbejdere, som tiltræder løbende indtil den 15. marts. Når de kommende ansatte medarbejdere er tiltrådt, er der ifølge leder ikke vakante stillinger.

Leder oplyser om en god og stabil medarbejdergruppe, som dog i de seneste måneder har været udfordret af et højt sygefravær, dels grundet årstidsbestemte infektioner og dels grundet flere langtidssygemeldte medarbejdere. Aktuelt er tre medarbejdere langtidssygemeldte, men de er alle påbegyndt genoptagelse af arbejdet. Fraværet dækkes af de faste medarbejdere, som tager ekstravagter, centrets eget tilknyttede korps af ufaglærte afløsere, samt i et begrænset omfang af eksterne vikarer. Leder fremhæver i den forbindelse medarbejdernes engagement og fleksibilitet i forhold til at dække ledige vagter, og sikre tilstedeværelsen af de rette faglige kompetencer. Leder bemærker dog, at det i enkelte tilfælde ikke har været muligt for vikarbureauet at dække de ønskede vagter, hvorfor opgaverne har måttet varetages af de medarbejdere, som var til stede, hvilket har krævet en skarp prioritering af opgaverne.

Samarbejde, arbejdsmiljø og trivsel i medarbejdergruppen har i den aktuelle pressede periode stor ledelsesmæssig bevågenhed, og leder oplyser, at ældrecentret har fået tildelt kommunale puljemidler, som skal understøtte et bedre arbejdsmiljø og nedbringelse af sygefravær. I den forbindelse er igangsat et forløb



med en erhvervspsykolog, som bl.a. indeholder gruppesamtaler med medarbejderne og redskaber til at strukturere og prioritere opgaver - også på pressede dage. Som et led i processen har der også været afholdt personalemøder med samarbejde og trivsel på dagsordenen, hvor der efterfølgende er introduceret en daglig fælles pause sidst på formiddagen med det formål at koordinere opgaverne og dele gode oplevelser med hinanden. Derudover afholder leder løbende MUS- og trivselssamtaler med medarbejderne, ligesom TRIO-gruppen mødes ugentligt.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser om en løbende opmærksomhed på medarbejdernes dokumentationspraksis, hvor ældrecentrets Nexus nøgleperson tilbyder undervisning og sidemandoplæring til kollegerne. Tilsynet konstaterer, at sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen fortsat er gældende.

# 2. Kommunalt tilsyn

## 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Rebild Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn på Suldrup Ældrecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Suldrup Ældrecenters engagerede medarbejdere og ledelse, trods aktuelle pressede periode og en endnu ikke fuldtallig medarbejderstab efter borgertilgang, samt et højt sygefravær, arbejder for at sikre trivsel for borgerne.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret delvist lever op til Rebild Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en generel god borgeroplevet kvalitet. Det er dog tilsynets vurdering, at leveringen af kerneydelsen aktuelt er påvirket, herunder udmøntningen af det rehabiliterende og vedligeholdende sigte i den daglige praksis.

Tilsynet har desuden afdækket mangler indenfor dokumentationen, ligesom borger- og medarbejderudsagn relateret til levering af pleje, støtte og praktisk hjælp har givet anledning til anbefalinger. Endvidere vurderer tilsynet, at ledelsen har iværksat flere og relevante tiltag ift. at understøtte medarbejdernes samarbejde og trivsel. Hertil kommer en stor ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre tilstedeværelse af tilstrækkelige medarbejderkompetencer i praksis.

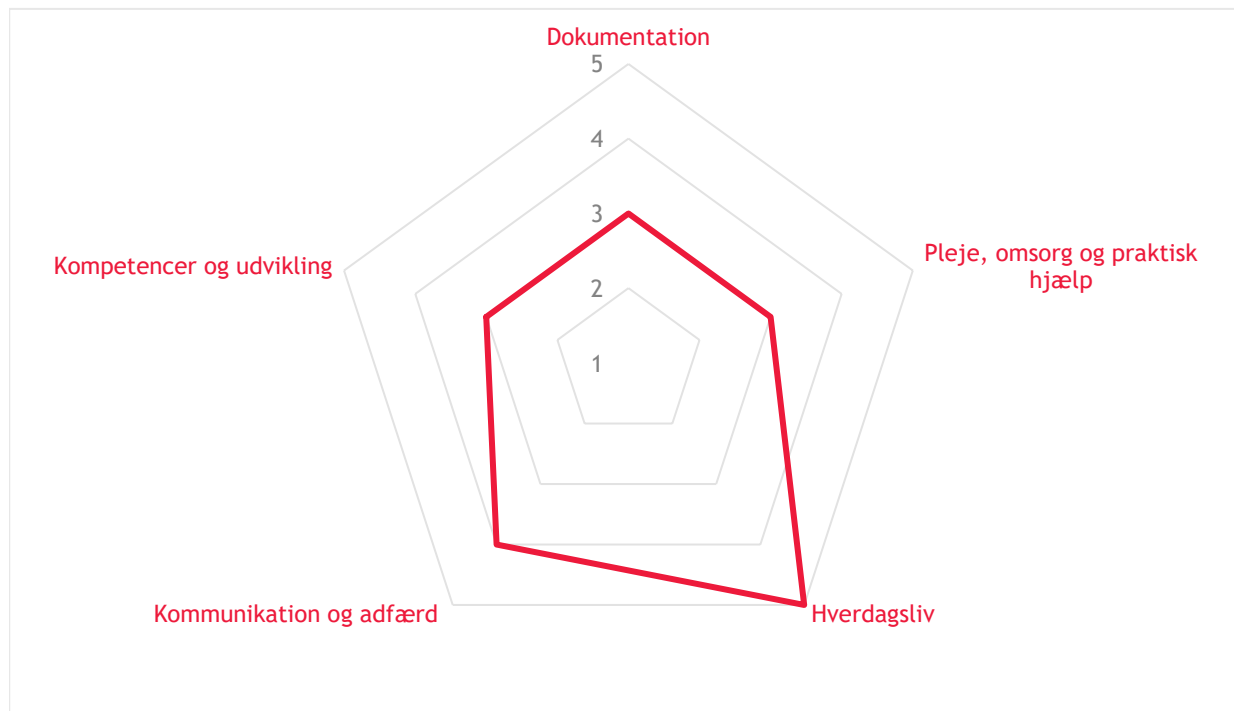
Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er stor borgeroplevet tilfredshed med tilrettelæggelsen af hverdagslivet på ældrecentret, herunder at borgerne har selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag, samt i udbuddet af aktiviteter. Ledelse og medarbejdere redegør desuden for et stort fokus på, at hverdagslivet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet har givet anledning til i alt 11 anbefalinger. Fem anbefalinger er rettet mod temaet *Dokumentation*, tre anbefalinger vedrører temaet *Pleje, omsorg og praktisk hjælp*, en anbefaling relaterer sig til *Kommunikation og samspil* og to anbefalinger omhandler temaet *Kompetencer og udvikling*. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kræve en målrettet og vedvarende 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

Score: 3

**Vurdering:**

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter hverdagens praksis. Medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling i forhold til at sikre opdaterede borgerjournaler, hvor alle medarbejdere er ansvarlige for at opdatere borgernes døgnrytmeplaner, generelle oplysninger og livshistorie. Social- og sundhedsassistenter opretter og opdaterer helbredsoplysninger, tilstande og handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser i samarbejde med centersygeplejerskerne. Medarbejderne kender til de nyligt udarbejdede tjeklister vedrørende faggruppernes ansvar ift. dokumentationen, men erkender, at brugen af dem endnu ikke er fuldt implementeret.

Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre borgere sammen med en social- og sundhedsassistent.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes hos en borger beskrivelsen af hjælpen til bad, ligesom beskrivelse af hjælpen omkring væskeindtag og ved toiletbesøg hos en anden borger savner opdatering. Hos den tredje borger savnes beskrivelse af hjælpen, der ydes i aftentimerne, og nathjælpen er meget sparsomt beskrevet. Generelle oplysninger ses hos to borgere udfyldt og opdaterede, mens enkelte punkter hos en borger savner ajourføring efter borgerens indflytning på ældrecentret. Beskrivelse af livshistorie ses påbegyndt i alle tre tilfælde. Funktionsevne- og helbredstilstande er vurderede og opdaterede ift. borgernes aktuelle helhedssituation. Der ses i observationsnotater relevant opfølgning på afvigelser hos borgerne og iværksatte faglige indsat-

ser, fraset i et tilfælde, hvor en stor vægtøgning hos en borger med en kredsløbsproblematik ikke er fulgt op. En social- og sundhedsassistent kan redegøre for, at årsagen til vægtændringen er en målefejl, hvilket dog ikke er beskrevet i borgerjournalen. Det bemærkes desuden, at mange observationsnotater ikke er relateret til en relevant tilstand. I to tilfælde ses relevant triagering, mens en borger er triageret grøn trods en identificeret afvigelse, hvor centersygeplejersken er inddraget. Der foreligger fyldestgørende handlingsanvisninger for uddelegerede sundhedsfaglige ydelser, fraset i to tilfælde, hvor handlingsanvisninger vedrørende vægtmåling hos to borgere savner opdatering.

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 udtrykker tilfredshed med de pleje- og omsorgsydelser, de modtager, og som svarer til deres behov. Borgerne oplever, at medarbejderne har et godt kendskab til opgaverne, som generelt leveres som planlagt. En borger oplever, at medarbejderne udfører opgaverne på meget betryggende vis, herunder anvendelsen af et særligt hjælpemiddel, mens en anden borger oplever tryghed i, at medarbejderne altid kommer hurtigt ved nødkald. Den tredje borger udtrykker generel tilfredshed med hjælpen, og fremhæver, at medarbejderne aldrig giver udtryk for manglende tid, men nævner, at der er enkelte dage, hvor medarbejderne grundet travlhed ikke når at rydde op i boligen og rede borgerens seng.

Ældrecentret arbejder med faglige arbejds gange, der skal understøtte kontinuitet, og sikre borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder kontaktpersonsordning, orientering i dokumentationen og via et koordinerende morgenmøde, hvor dagens opgaver fordeles med afsæt i kompetencer og relation. Medarbejderne samles igen sidst på formiddagen, hvor der følges op på opgaver og observationer. To medarbejdere tilkender, at morgenmøderne ved travlhed, fx på dage med sygefravær ind imellem aflyses og erstattes med telefonisk kontakt. Oplevelsen deles dog ikke af en tredje medarbejder samt leder, som ikke er til stede på ældrecentret alle dage, men leder vil følge op på medarbejderudsagnet.

Borgerrelaterede drøftelser sker på de to ugentlige triagemøder med deltagelse af centersygeplejerskerne, som har daglig tilstedeværelse på centret og ligeledes bidrager med sparring og vejledning vedrørende sundhedsfaglige problemstillinger hos borgerne og komplekse borgerforløb. Medarbejderne beskriver desuden et velfungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, herunder terapeuter, ernæringskonsulent samt ældrecenterlægen, som kommer i huset på jævnlige besøg.

Medarbejderne beskriver et godt borgerkendskab, hvor viden om borgerne herunder livshistorien inddrages i plejen og medarbejdernes faglige tilgange til borgerne. Medarbejderne oplever dog aktuelt en periode med øget travlhed, som på dage med fx flere medarbejders fravær, kan påvirke leveringen af kerneydelser, og medvirke til udskydelse eller aflysning af opgaver som hjælp til bad og barbering, hvilket ifølge medarbejderne pt. sker næsten ugentligt. Medarbejderudsagn er adresseret til leder.

Ved ændringer hos borgerne inddrages en social- og sundhedsassistent, som i relevante tilfælde udfører TOBS målinger og evt. inddrager sygeplejersken eller læge.

Medarbejderne har opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang i samarbejdet med borgerne, fx ved at motivere borgerne til at udføre de opgaver, de selv kan i den daglige ADL. Medarbejderne erkender dog, at de på pressede dage tager over, og ikke altid arbejder rehabiliterende. Der er relevant fokus på forebyggelse og sundhedsfremme,

bl.a. gennem tidlig opsporing af ændringer hos borgerne gennem drøftelser på triagemøderne.

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

### 2.3.3 Hverdagsliv

**Score: 5**

**Vurdering:**

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

Borgerne oplever gode muligheder for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Borgerne oplever indflydelse og selvbestemmelse. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter, døgnrytme og hverdagsliv, hvor borgerne i varierende omfang og efter eget ønske deltager i fælles arrangementer på centret. To borgere udtrykker stor tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, og borgerne oplyser, at de med glæde deltager i de fleste aktiviteter som fx fællessang og bankospil.

Medarbejderne redegør for, hvordan ældrecentret er begunstiget af det aktivitetscenter, der ligger i tilknytning til ældrecentret, hvor to aktivitetsmedarbejdere varetager planlægning og afvikling af daglige aktiviteter. Aktivitetscentret er tiltænkt borgere, der kommer udefra, men borgere, der bor på centret bydes indenfor som deltagere i fx musikarrangementer, kreative aktiviteter og gudstjeneste, ligesom aktivitetsmedarbejderne også flytter aktiviteter som højtlesning ind i ældrecentrets lokaler.

En aktiv gruppe af frivillige bidrager desuden med flere ugentlige fælles- og individuelle aktiviteter som gåture, fællessang og fælles hygge, ligesom de giver en hånd ved større arrangementer, fx årstidsfejring.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet, og indtager måltider i fællesskab eller i egen bolig efter ønske. De fælles måltider omtales af borgerne som hyggelige, og en borger nyder samtaler med bofæller, som borger enten har kendt gennem mange år eller er kommet til at kende på ældrecentret.

Medarbejderne redegør for, hvordan de understøtter rammer for det gode måltid i form af deltagelse med pædagogiske måltider, hvor en medarbejder sidder med ved hvert bord og understøtter samtale og en hyggelig stemning samt hjælper borgere med behov herfor. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder ændringer i borgernes spisemønster eller tygge- og synkebesvær. Ændringer hos borgerne, herunder et behov for individuelt tilpasset kost drøftes desuden på de regelmæssige ernæringstriagemøder, hvor ernæringskonsulent deltager.

Tilsynet observerer et aktivt miljø på fællesarealer, bl.a. ved morgenmaden, hvor borgere sidder sammen i mindre grupper ved borde, og en medarbejder hjælper borgerne med at forsyne sig fra buffeten. Derudover i forbindelse med middagsmåltidet, hvor flere medarbejdere sidder med ved bordene, hvor de hjælper borgere, der har behov, og samtidig understøtter hyggelig samtale omkring bordet.

### 2.3.4 Kommunikation og adfærd

**Score: 4**

**Vurdering:**

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

Borger oplever at blive mødt med anerkendelse og respekt fra medarbejderne, som omtales som søde, imødekommende og hjælpsomme. En borger fremhæver positivt medarbejdernes gode humør, og at borger og medarbejdere gensidigt udveksler humoristiske kommentarer i løbet af dagen.

Medarbejderne redegør for, at de i kommunikationen med borgerne lægger vægt på en anerkendende og respektfuld tilgang. Medarbejderne redegør desuden med eksempler for en individuelt tilpasset kommunikation, hvor medarbejdernes adfærd og sprogbrug tilpasses borgerens behov med afsæt i borgerens dagsform, ønsker og sproglige jargon.

Medarbejderne har stor opmærksomhed på en positiv og værdig tilgang, fx ift. borgere med kognitive udfordringer, og reflekterer fagligt over egen kommunikation med stort fokus på, at borgerne ikke skal mærke medarbejdernes travlhed på pressede dage. Medarbejderne redegør i den forbindelse for en kultur, hvor det er accepteret at bytte med kollega, hvis overskuddet til en opgave ikke er til stede på dagen. Medarbejderne redegør desuden for tillid til at drøfte brud på omgangstonen med kollega eller leder.

Nyansatte, herunder afløsere og elever introduceres til borgerne, herunder kommunikation, faglige tilgange og borgernes ønsker til samspillet forud for selvstændigt arbejde.

Tilsynet observerer under rundgang på ældrecentret i flere situationer en anerkendende og imødekommende omgangstone i samspillet borgere og medarbejdere imellem.

I vurderingen vægtes, at tilsynet i forbindelse med middagsmåltidet bemærker en mindre hensigtsmæssig måde, hvorpå medarbejdere kommunikerer på tværs af lokalet og fordeler arbejdsopgaver under måltidet i borgernes påhør, ligesom en borger i et tilfælde omtales på en ikke-ankerkendende måde. Observationer er drøftet med leder.

### 2.3.5 Kompetencer og udvikling

Score: 3

#### Vurdering:

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

Leder vurderer, at medarbejdergruppen samlet set besidder de nødvendige kompetencer til ældrecentrets målgruppe, og oplyser, at medarbejdergruppen består af en ligelig fordeling mellem social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Der er assistentdækning i dag- og aftentimer. I dagtimer har to centersygeplejersker tilstedeværelse på centret på skift, og hjemmesygeplejen kan kontaktes ved behov i ydertimer. Aktuelt påvirkes det samlede kompetenceniveau dog, ifølge leder, af den øgede borgertilgang, og at den øgede medarbejdernormering endnu ikke er fuldt tilstrækkelig, ligesom et aktuelt højt sygefravær også spiller ind med et midlertidigt større forbrug af ufaglærte afløsere og eksterne vikarer. Leder beskriver en kompetent medarbejdergruppe med stor faglighed, og har stor opmærksomhed på medarbejdernes kompetenceudvikling, bl.a. gennem løbende MUS- og trivselssamtaler og fælles faglige drøftelser. Leder oplyser, at en overordnet beslutning i kommunen har begrænset mulighederne for medarbejdernes kursusdeltagelse i 2023, men internt i huset tilbydes løbende undervisning og sparring ved husets Nexus nøgleperson, ligesom alle medarbejdere har deltaget i "Demensraketten", som er intern undervisning vedrørende borgere med demenslidelser.

Nyansatte medarbejdere, herunder ufaglærte afløsere introduceres via et fastlagt introduktionsprogram af tre dages varighed, og en social- og sundhedshjælper er ansvarlig for forløbet. Ifølge leder forlænges introduktionsperioden ved behov, og ufaglærte medarbejdere varetager i opstartsperioden kun plejeopgaver hos mindre komplekse borgere. Leder oplyser i den forbindelse om et nyt tiltag, hvor nyansatte ufaglærte medarbejdere deltager i en uges central undervisning, hvor de introduceres til bl.a. dokumentationen, medicin håndtering, mødet med borgere med demenslidelser og forflytning.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, bl.a. via indbyrdes og tværfaglig sparring og deltagelse i triagemøder. Medarbejderne reflekterer i den forbindelse over, at social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere grundet travlhed oftest ikke tager del i faglig sparring og drøftelser i forbindelse med triage, hvilket er adresseret til leder. Medarbejderne kender og anvender VAR-portal



i tvivlstilfælde og ved faglige drøftelser. Derudover fremhæves både kolleger og centersygeplejersker som væsentlige sparringspartnere. Centersygeplejerskerne bidrager med løbende praksisnær undervisning, og uddelegerer sundhedsfaglige ydelser i henhold til delegeringsrammen til medarbejderne efter oplæring. En ufaglært afløser oplever stor trykthed i at kunne henvende sig til faglærte kolleger ved tvivl, og oplever stor imødekommenhed ved behov for faglig sparring.

Medarbejderne oplever et godt internt samarbejde, med god gensidig hjælp og støtte på pressede dage, og medarbejderne anerkender leder for de iværksatte tiltag ift. at understøtte trivslen. Medarbejderne omtaler gruppen af ufaglærte afløsere som dygtige og en værdifuld hjælp, men tilkendegiver dog at den aktuelle periode med højt sygefravær og vakante stillinger medfører et større ansvar og en øget arbejdsmængde, som påvirker deres trivsel negativt.

## 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 opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes behov for pleje og støtte for hele døgn, herunder hjælpen ved bad og toiletbesøg.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere generelle oplysninger i en konkret borgerjournal.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i samarbejde med centersygeplejersker følger op på iværksatte faglige indsatser, herunder at sikre dokumentation af afvigelser ved udførte målinger, samt at relatere observationsnotater til relevant tilstand.
4. Tilsynet anbefaler medarbejderne i samarbejde med centersygeplejersker at følge op på en konkret borgers aktuelle triagering.
5. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenter i samarbejde med centersygeplejersker udarbejder og opdaterer fyldestgørende handlingsanvisninger for sundhedsfaglige ydelser, herunder.
6. Tilsynet anbefaler leder at følge op på borger- og medarbejderudsagn om manglende levering af planlagte pleje og praktisk hjælp på travle dage og sikre, at borgerne modtager pleje jf. kommunens kvalitetsstandard.
7. Tilsynet anbefaler leder et øget fokus på at understøtte daglig planlægning og koordinering af opgaverne særligt på travle dage, herunder fast afvikling af koordinerende morgenmøder.
8. Tilsynet anbefaler, at leder og medarbejderne sammen drøfter, hvordan medarbejderne kan arbejde med et rehabiliterende sigte - også på travle dage.
9. Tilsynet anbefaler leder og medarbejdere en øget opmærksomhed på, at medarbejdernes indbyrdes kommunikation, herunder omtale af borgere, konsekvent er professionel og anerkendende.
10. Tilsynet anbefaler, at leder arbejder målrettet på at understøtte, at samtlige medarbejdere deltager på triagemøder og bidrager til faglige drøftelser.
11. Tilsynet anbefaler leder en fortsat stor opmærksomhed på samarbejdet og trivslen i medarbejdergruppen i den aktuelle pressede periode med øget arbejdsmængde og ansvar grundet vakanser og højt sygefravær.

## 3. 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 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.