



# Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Sundhed og Myndighed  
Enggården Ældrecenter

Uanmeldt tilsyn  
September 2020

# 1. GENERELLE OPLYSNINGER

Navn og Adresse: Enggården Ældrecenter, Enggårdsvej 5A, 4490 Jerslev
Leder: Marie Krogh Matthiesen
Antal boliger: 42
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. september 2020
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder
Deltagere i interview: Tre borgere og fire medarbejdere
Tilsynet har gennemgået dokumentation for: Tre borgere
Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 2. UANMELDT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Enggårdens 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 samlede og overordnede vurdering, at Enggårdens er et meget velfungerende center, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret til fulde lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med faglige tilgange og metoder, der understøtter daglig praksis.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det nuværende fokus på dokumentationspraksis fastholdes, herunder at de generelle oplysninger beskriver borgers mestring, ressourcer og motivation, samt at tilstande og handlingsanvisninger er aktuelle og opdaterede.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne sætter fokus på struktur og rammer for det gode måltid.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

Centret har kontinuerligt fokus på den faglige udvikling og har aktuelt valgt at udpege to social- og sundhedsassistenter til tovholdere/faglige koordinatore til i samarbejde med centersygeplejersken at understøtte fagligheden med praksisnær supervision. Planen er, at ordningen afprøves og evalueres over tre måneder. Derudover har centret sammen med en udekørende gruppe og et andet plejecenter fået midler til at afprøve effekten af at bruge sansestimuli som værktøj, blandt andet med brug af hjælpemidler og fokus på kropslig berøring/kontakt. Endvidere har centret i samarbejde med kommunens trivselskonsulent igangsat et projekt med tilbud om Mindfulness til medarbejderne inden borgerbesøg, for at afdække om, det har betydning for borgernes oplevelse og ligeledes på medarbejders trivsel. Projektet inkluderer både gode eksempler, og der hvor der kan være udfordringer.

Dokumentationspraksis er nu overordnet forankret i en dokumentationsgruppe, blandt andet for at sikre en ensartet tilgang på tværs af kommunens områder og enheder. Lokalt understøttes praksis af et læringsteam, som har ansvar for at udbrede nye versioner og være til rådighed for sidemandsoplæring. Alle borgere gennemgås hver 26. uge med faglig vurdering og opdatering af dokumentationen.

Centret har fokus på at styrke borgernes ernæringstilstand og livskvalitet og har indført en "fristevoغن" med lækkerier og snack. Ordningen har haft effekt, idet flere borgere har taget på i vægt, og leder oplever, at borgerne har et socialt fællesskab omkring vognen.

Overordnet arbejder ældreområdet med et fælles kompetenceløft til alle medarbejdere.

Centret har ikke haft borgere eller medarbejdere smittet med COVID-19. Ledelsen har overordnet stået for implementering af anbefalinger, vejledninger og instrukser under Corona situationen. Der har været løbende informationer til pårørende via mail og telefoniske kontakter. Aktuelt er centret opstartet med test af alle medarbejdere hver sjette uge, hvor det er centersygeplejersken, som er ansvarlig.

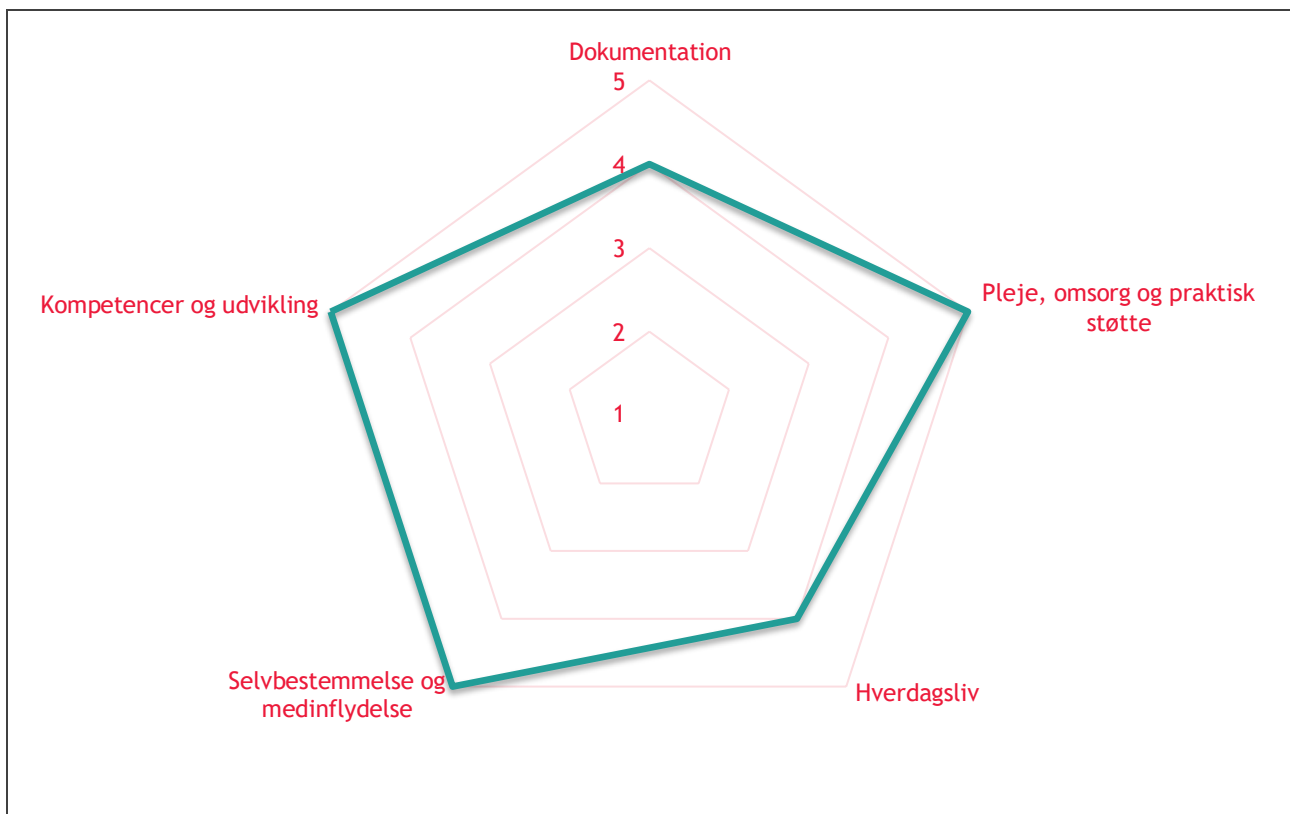
#### Bemærkninger

Tilsynet bemærker, at der pågår en række tiltag til fortsat udvikling af den faglige kvalitet.

## 2.4 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorere, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentationen fremstår med en meget tilfredsstillende og professionel standard, dog med enkelte mangler. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysninger. Borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller og vaner er beskrevet, men kunne udfoldes yderligere. Der er udfyldt tilstande med indsatser, indsatsmål og handleanvisninger, dog mangler der enkelte opdateringer. Journalens funktioner er delvis relateret. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, herunder kognitive udfordringer. Planen er systematisk opbygget, svarende til døgnrytme, og hvor borgers og medarbejders indsats fremgår. I døgnrytmeplaner og i faglige notater er der enkelte tilfælde, hvor der er anført præparatnavne på medicinske præparater. Dokumentationen indeholder oplysninger om borgers ønsker til livets afslutning, hvor der er taget stilling til dette.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er ansvarsfordeling, og der er implementeret relevante arbejdsgange. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes ved borgergennemgang, og når der ellers er ændringer. Medarbejderne tilgår dokumentationen på mobile enheder og har adgang til PC.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen, at der ved medicinsk behandling henvises til FMK. Desuden kunne det overvejes at sanere i antallet af tilstande for at give et bedre overblik.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og alle tilkendegiver, at der er mulighed for ekstra hjælp, når der er behov for dette, herunder også at kunne få bad flere gange om ugen. Alle oplever at få hjælp, som svarer til deres behov, og at de selv aktivt deltager i de daglige opgaver. Borgerne er særdeles trygge ved den samlede indsats, blandt andet fremhæver en borger, at det, at hjælpen er tæt på om natten, giver ekstra tryghed.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil, og boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige, bortset fra, at der hos en enkelt borger ikke er fulgt op med daglig oprydning ved borgers faste siddeplads.</p> <p>Medarbejderne kan med stor faglig indsigt reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende tilgang. Kontinuitet og den nødvendige pleje og omsorg sikres med kontaktpersonsystem med et fast team omkring borgerne. Den daglige planlægning, som tager afsæt i borgernes aktuelle tilstand, relationer, opgaver og kompetencer, har teamet ansvar for. Indsatser i forhold til sundhedslovsydelser ligger i kalender(køreliste). Der er fast struktur for bade- og rengøringsdage, hvor det altid er kontaktpersonen, som har rengøring i boligen. Der arbejdes målrettet og systematisk med triagering og med triagemøder i alle vagtlag, og hvor der er behov for indsats, udpeges en ansvarlig tovholder. Der arbejdes med TOBS, og der er fast procedure for, hvordan der handles på ændrede tilstande. Desuden trykscores borgerne hver 12. uge. Centret har en velfungerende plejecenterlægeordning.</p>

	Tilsynet er efterfølgende oplyst, at daglig oprydning indgår som en del af de daglige opgaver hos borgerne.
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Aktiviteter</u></p> <p>Borgerne fortæller, at de deltager i forskellige aktiviteter, men også at de alle er optaget af egne aktiviteter. En af borgerne fremhæver ”komsammen caféen” som et godt tilbud, en anden er med til gymnastik, sang og musik, og en borger fortæller, at der er mulighed for træning, og at borger også har privat fysioterapi.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret med stor faglig indsigt redegøre for arbejdet for aktiviteter til borgerne, blandt andet for at borgerne styrkes i at bevare færdigheder. Der arbejdes med afsæt i borgernes individuelle ønsker og vaner. Der er ikke fast praksis for oprettelse af livshistorie, som mere kommer til udtryk i den daglige dialog med borgerne.</p> <p>Aktuelt er aktiviteter omlagt grundet Corona situationen, men ellers er der et tæt samarbejde med dagcenter og fysioterapeut samt frivillige, der er med til at understøtte aktiviteter. Ergo- og fysioterapeuter kommer ude fra på henvisning.</p> <p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, hvor en udtrykker, at de er helt fantastiske, søde, flinke og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og omgangstone er præget af humor.</p> <p>Medarbejderne redegør faglig reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser, og at den individuelle tilgang og relationen sikres gennem dialog med borger/pårørende og kendskab til borgers ønsker og vaner, f.eks. deres livshistorie. Medarbejderne er opmærksomme på, at kommunikation er en balance i forhold til at være professionel og samtidig møde borgeren, eksempelvis hvis en borger har behov for verbalt modspil.</p> <p>Tilsynet observerer under rundgang og interview med medarbejderne en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p> <p><u>Mad og måltider</u></p> <p>Borgerne er generelt meget tilfredse med maden og oplever, at der er et varieret udbud. Borgerne vælger selv, hvor de vil spise, og alle oplever, at det er rart at deltage i fællesskabet og få en snak med andre.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for det gode måltid og støtter borgerne i at spise i fællesskabet. I forhold til servering og anretning indtænkes rehabilitering, som løbende justeres i forhold til borgernes ressourcer. Centret har ikke en fælles fast praksis/struktur for medarbejdernes roller og opgaver under måltidet, bortset fra, at der skal være roligt under måltidet.</p> <p>Der er fast praksis for opfølgning på borgernes ernæringstilstand, hvor borgerne vejes fast hver fjerde uge eller efter behov. Der er et velfungerende samarbejde med de kostfaglige omkring særkost.</p> <p>Tilsynet har observeret, at mad og måltider afvikles forskelligt i de respektive afdelinger, hvor der flere steder bemærkes unødigt støj og uro, samt at medarbejderne ikke sidder med ved bordet, men er optaget af andre opgaver i baggrunden, går til og fra eller sidder ved borde for sig selv under måltidet.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på centret, hvor en borger som har været ked af ikke at kunne forblive i egen bolig, fortæller at være faldet til, blandt andet fordi det har givet nye muligheder for sociale kontakter. Borgerne tilkendegiver alle, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de bliver behandlet respektfuldt og har livskvalitet på trods af egne skavanker og begrænsninger.</p> <p>Medarbejderne kan med stor faglig indsigt engageret og reflektivt redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet at der arbejdes målrettet med at skabe den gode relation og den individuelle dialog med borger og pårørende og at møde borger på borgers præmisser. Der arbejdes systematisk med indflytningssamtaler med forventningsafstemning. Aftaler indgået med borger og pårørende dokumenteres i borgers journal.</p> <p>Der er relevant fokus på pleje og omsorg ved livets afslutning, som tages op i forbindelse med indflytningssamtale.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at ældrecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at centret er organiseret i to afdelinger med tre teams. Medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat med centersygeplejerske, social- og sundhedsmedarbejdere, fysioterapeut, og i samarbejde med Madservice er der ligeledes kostfaglige medarbejdere. Derudover samarbejdes med kommunens specialistfunktioner, blandt andet diætist og ergoterapeut.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt tværfagligt samarbejde med gode sparringsmuligheder både i daglig praksis og i de forskellige mødefora. Alle er gode til at bruge hinandens kompetencer, også på tværs af afdelinger og fagligheder, både til borgernære opgaver og til oplæring i nye opgaver. F.eks. når fysioterapeuten har givet vejledning i forhold til en borger, er det viden, der kan anvendes til en anden borger.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling og giver en række eksempler på muligheder, men understreger, at det samtidig er vigtigt at man engagerer sig i praksis. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort.</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 plejecentre, 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.

### Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 28 10 56 80  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

### Projektansvarlig

Else Marie Seehusen  
Manager  
Mobil: 41 89 01 79  
Mail: [ems@bdo.dk](mailto:ems@bdo.dk)