



# Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Sundhed og Myndighed  
Raklev Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2020

# 1. GENERELLE OPLYSNINGER

Navn og Adresse: Raklev Plejecenter, Elledvænget 1, 4400 Kalundborg
Leder: Joan Jakobsen
Antal boliger: 21
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. oktober 2020
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder
Deltagere i interview: Tre borgere
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 Raklev Plejecenter. 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 Raklev Plejecenter er et særdeles 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 plejecentret 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 fagligt med metoder, der understøtter kerneopgaven samt arbejdet med sundhedsfremme og rehabilitering.

### 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 der fortsat er fokus på dokumentationspraksis, herunder at sikre, at tilstande og handlingsanvisninger er opdaterede/oprettede eller afsluttede.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

Centret har fokus på udvikling af den faglige kvalitet og arbejder eksempelvis specifikt med et rehabiliteringsprojekt, "Digirehab", som er et 12 ugers forløb med specifik træning to gange om ugen. Borgerne screenes ved indflytning, eller når der er tegn på funktionstab, og hvor der vurderes et udviklingspotentiale. Opgaven varetages i et tæt samarbejde mellem borger og kontaktpersonen. Derudover har centret fokus på, at medarbejdergruppens kompetencer matcher den stigende kompleksitet i borgerens problemstillinger og har derfor blandt andet ansat både centersygeplejerske og klinisk sygeplejerske.

Alle social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, som er uddannet før 2017, skal igennem et kompetenceudviklingsprojekt. Derudover skal alle medarbejdere undervises på skift i demens og kursus i kommunikation, som tager udgangspunkt i pårørendesamarbejde.

Dokumentationspraksis understøttes af to superbrugere og centersygeplejerske, som har det overordnede ansvar for undervisning og sidemandsoplæring.

Aktiviteter og mad og måltider er løbende tilpasset Coronasituationen, hvor oplevelsen er, at nogle borgere har behov for en ekstra motiverende indsats til igen at deltage i fællesskabet og de sociale aktiviteter, men hvor der også er borgere, som har savnet dette.

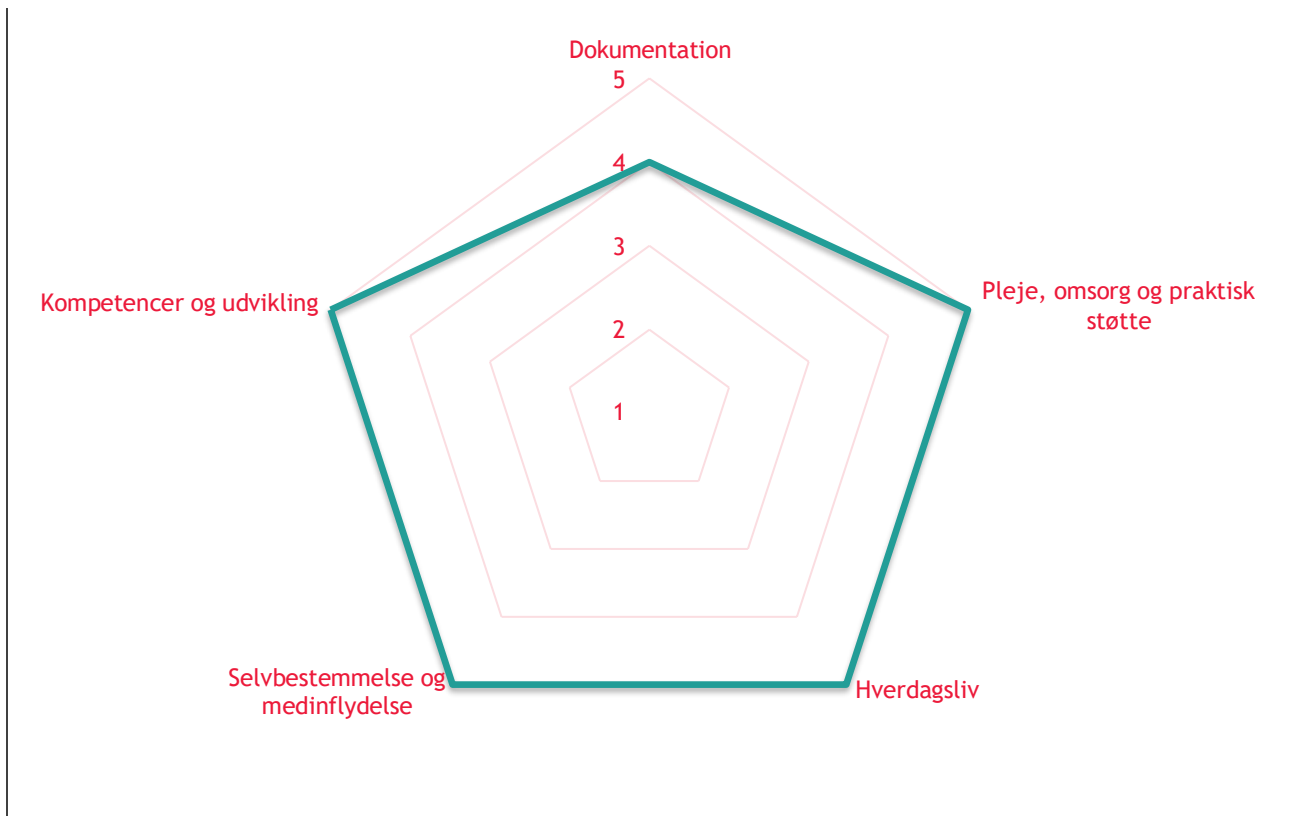
#### Bemærkninger

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
Tema 1: Dokumentation  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Dokumentation fremstår med en faglig og professionel standard og har få mangler i opfyldelsen. Der foreligger generelle oplysninger på alle borgerne med helbredsoplysninger, og generelt er borgernes ressourcer, mestring, motivation, roller, vaner og livshistorie fyldestgørende beskrevet, dog kunne mestringsevne udfoldes yderligere på en borger.</p> <p>Overordnet er der udfyldt tilstande med indsatser, indsatsmål og handleanvisninger, hvor der dog mangler enkelte opdateringer/oprettelse eller afslutning.</p> <p>Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer og er systematisk opbygget omkring døgnrytme, og der er gennemgående lagt vægt</p>

	<p>på at beskrive borgernes kognitive problemstillinger eller andre praktiske oplysninger med stor betydning for borgerne. Dokumentationen indeholder oplysninger om borgers ønsker til livets afslutning, hvor der er taget stilling til dette.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig indsigt reflekteret redegøre for dokumentationspraksis. Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og der er klar ansvarsfordeling for, hvem der dokumenterer hvad og hvor. Alle har ansvar for den daglige løbende dokumentation, og alle har iPad og adgang til PC. Tværfaglig opfølgning på dokumentation og 26 ugers gennemgang er fast planlagt.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende drøftet med ledelsen, at beskrivelserne, der knytter sig til helbredsoplysninger, systematisk dokumenteres i fagligt notat under de konkrete helbredstilstande. Ligeledes, at datoer i handlingsanvisninger tilrettes, svarende til historikken.</p>
<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret 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 hjælp til struktur i hverdagen. Alle oplever at få hjælp, som svarer til deres behov, og at de selv aktivt deltager i de daglige opgaver, hvor en borger f.eks. selv ordner den lille have, der er i tilknytning til boligen. Borgerne er særdeles trygge ved den samlede indsats, blandt andet fremhæver en borger, at det, at hjælpen er tæt på, 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 lugter let af urin, når man træder ind i boligen.</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 og den daglige planlægning, som tager afsæt i borgernes aktuelle tilstand, relationer, opgaver og kompetencer. Indsatser i forhold til sundhedslovsydelse ligger i kalender(køreliste), og alle øvrige opgaver "trækkes" til køreliste for den enkelte medarbejder. Rengøring i boligerne varetages af rengøringsdame, og medarbejderne har daglig oprydning på køreliste. Alle faste kontroller/opfølgninger ligger i fast plan og kommer ligeledes frem på køreliste. Der arbejdes målrettet og systematisk med triagering og med triagemøder, og hvor der er behov for indsats, udpeges hvem der har ansvar for opgaven. TOBS anvendes ligeledes systematisk med fast procedure for, hvordan der handles på ændrede tilstande, og borgerne trykscorer hver 12. uge. Centret har en velfungerende plejecenterlægeordning.</p>
<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget 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, blandt andet med gåture i nærområdet, strikkeklub, banko og cykelture. En borger fortæller, at der er mulighed for træning med forskellige øvelser.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for aktiviteter, hvor de har skemalagte aktiviteter 3-4 gange om ugen og desuden spontane aktiviteter, når ideer og behov opstår. Alle elever og studerende har som en del af deres målsætning, at de skal arbejde med aktiviteter som en del af praktikken. Der arbejdes med afsæt i borgernes livshistorie, ønsker og vaner.</p>

	<p><u>Kommunikation og adfærd</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og alle udtrykker, at de er søde, flinke og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og omgangstonen 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 fremhæver, at deres indbyrdes gode samarbejde og trivsel smitter af på kommunikationen, og de er opmærksomme på, at kommunikationen er professionel, hvor medarbejderne er gode til at give hinanden feedback.</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 meget tilfredse med maden og oplever, at der er et varieret udbud, hvor en beboer blandt andet fremhæver, at det i hverdagen er almindelig mad, og ved højtider er der gjort ekstra ud af maden. 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. Medarbejderne sidder med ved bordene og understøtter samtale og sociale kontakter.</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, hvor der også samarbejdes med ergoterapeut og diætist, f.eks. til borgere med dysfagi.</p>
<p>Tema 4: Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på centret, og alle fremhæver, at der er fredeligt og frihed til at gøre, som man har lyst. De oplever alle at have et godt liv på trods af alder og skavanker. Borgerne tilkendegiver, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de bliver behandlet respektfuldt.</p> <p>Medarbejderne kan med stor faglig indsigt 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. Der arbejdes systematisk med indflytningssamtaler og livsbogen. Der er relevant fokus på pleje og omsorg ved livets afslutning, som tages op i samarbejde med plejecenterlægen.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdergruppen er tværfaglig sammensat med centersygeplejerske, klinisk sygeplejerske, social- og sundhedsmedarbejdere og kostfaglige medarbejdere. Ved særlige komplekse borgerforløb bruger centret VISO.</p> <p>Medarbejderne oplever et særdeles 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 fagligheder, både til borgernære opgaver og til oplæring i nye opgaver. Derudover samarbejdes med kommunens specialistfunktioner, blandt andet diætist, terapeuter, demenskonsulent, omsorgstandpleje, hørekonsulent osv.</p>

	<p>Medarbejderne har mulighed for løbende kompetenceudvikling og giver en række eksempler på muligheder. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort, og instrukser tilgås dels i VAR og dels i kommunens instruksfiler. Afslutningsvis fortæller medarbejderne, at centret er indstillet til den bedste elevpraktikplads 2020.</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)