



# Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Sundhed og Myndighed  
Raklev Plejehjem

Uanmeldt tilsyn  
September 2022

## 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 den 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 Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: bsq@bdo.dk  
Partneransvarlig



Else Marie Seehusen  
Manager  
Mobil: 4189 0179  
Mail: ems@bdo.dk  
Projektansvarlig

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



# 1. GENERELLE OPLYSNINGER

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Raklev Plejehjem, Elledevej 1, 4400 Kalundborg
Leder: Joan Jakobsen
Antal boliger: 21 plejeboliger
Målgruppe: Borgere i plejebolig
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2022.
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Afdelingsleder og centersygeplejerske
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med afdelingsleder</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for tre borgere</li><li>• Telefoninterview med to pårørende</li></ul>
Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH Senior Consultant Michela Nygaard, socialrådgiver

## 2. UANMELDT TILSYN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Raklev Plejehjem. 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 Plejehjem er et særdeles velfungerende plejehjem, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at plejehjemmet lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Tilsynet vurderer, at de sundhedsfaglige ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet, leveres med en høj faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats. Plejehjemmets medicinbehandling vurderes at være systematisk og velorganiseret.

Tilsynets vurderer, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og borgerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelser, herunder også indsatsen til borgerne i deres sidste tid.

Det vurderes, at plejehjemmet har et meget velorganiseret samarbejde med de pårørende, og at de pårørende finder inddragelsen og samarbejdet/kommunikationen med plejehjemmet meget tilfredsstillende.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx den palliative indsats og dialogen med borger/pårørende om den sidste tid.

### 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet:

<u>Bemærkninger</u>	<u>Anbefalinger</u>
Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.	Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

#### 2.3.1 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen. Medarbejderne har arbejdet fokuseret på at beskrive borgernes ressourcer. Ledelsen oplever, at nogle medarbejdere fortsat kan have svært ved dokumentationen, men at de samlet set er i en god proces med at optimere dokumentationen.

Plejehjemmet har fået tilknyttet en plejhjemslæge, hvilket ledelsen angiver har været en positiv oplevelse.

Endvidere har plejehjemmet arbejdet målrettet med åbenhed og aftabuisering af livets afslutning. Ledelsen oplever, at plejehjemmet generelt har fået mere fokus på sjælesorgen.

Ledelsen oplyser, at der ikke har været skriftlige klager det seneste år, og at der er fast arbejdsgang for, hvordan klager håndteres. Leder uddyber, at der arbejdes systematisk med pårørendesamarbejdet, og leder tilkendegiver at være opsøgende i samarbejdet.

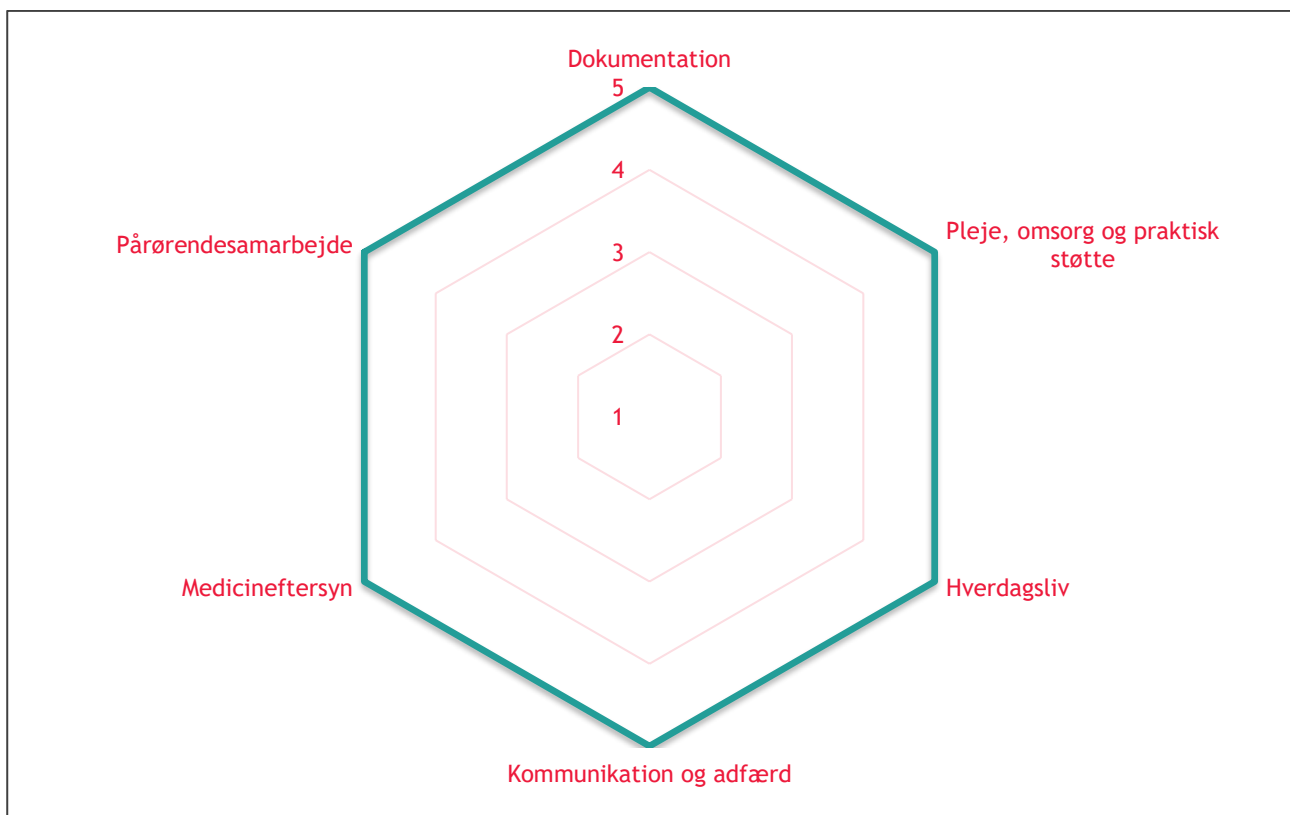
### 2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx den palliative indsats og dialogen med borger/pårørende om den sidste tid.

## 2.4 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår plejehjemmet 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 scorer, 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

### 2.5.1 Dokumentation

Tema 1: Dokumentation	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.
Score: 5	<u>Gennemgang af dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard og er opdateret og fyldestgørende. Der er generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie på alle borgere.

	<p>Herudover er der tilstande med indsatser, hvor der er beskrevet indsatsmål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses relevante målinger, borgerne er triagerede, og der er dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2.5.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

<p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever, at deres behov for pleje og omsorg imødekommes. De får den hjælp, som de har behov for. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de ydelser, de modtager, og de oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes. En borger fortæller, hvordan plejen tilrettelægges, så borgeren selv kan være med i den personlige pleje. Hjælpen tilrettelægges ud fra borgernes individuelle rutiner, vaner og behov og en borger oplever, at plejen og den praktiske støtte ydes i overensstemmelse med borgerens døgnrytme. Borgerne oplever, at der er kontinuitet i plejen, og de føler sig trygge ved hjælpen. Borgerne udtrykker generelt tilfredshed med rengøringsstandarden og borgerne oplever, at medarbejderne er gode til at imødekomme deres rengøringsstandarder.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de arbejder på at skabe tryghed i plejen og støtte borgerne gennem kontinuitet og aftaler, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Medarbejderne redegør endvidere for, at plejehjemmet har kontaktpersonordning med teams, der udgøres af en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper. Medarbejderne oplyser, at de sparrer på tværs af kontaktpersonordningerne. Kendskabet til borgerne medvirker til, at medarbejderne kan tilgå alle borgere på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne redegør desuden for, at eleverne er tilknyttede faste borgere. Den aftalte hjælp sikres ved, at medarbejderne har en plan med overblik over dagens opgaver. Medarbejderne tilrettelægger plejen og de praktiske opgaver med et rehabiliterende sigte. Borgerne inddrages i flest mulige dagligdags opgaver, og medarbejderne uddyber, at borgerne fx selv smører deres mad, hvis de kan. Medarbejderne udtrykker, at de er nysgerrige på at finde muligheder i hverdagen, hvor borgerne selv kan tage del i hverdagslivet. Medarbejderne har en dialogbaseret tilgang til at være undersøgende i forhold til borgernes interesser og ønsker.</p> <p>Der er ikke overlap mellem vagtlagene, men medarbejderne redegør for, at de ud over at dokumentere også overleverer mundtligt til hinanden ved vagtskifte. Medarbejderne handler på ændringer i borgernes tilstande, og der arbejdes systematisk med triagering, hvor medarbejderne uddyber, at de sparrer løbende med centersygeplejersken.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne fremstår alle velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p>
---------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2.5.3 Hverdagsliv

<p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><b>Aktiviteter</b> <u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet, og de oplever at kunne leve et liv på egne præmisser. Borgerne oplever en god stemning og et aktivt miljø, hvor de har en meningsfuld hverdag og deltager i aktiviteter, der er afpasset deres behov og ønsker.</p> <p><b>Mad og måltid</b> <u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med maden og madens kvalitet. De fortæller, at medarbejderne i køkkenet er gode til at gøre maden fra Madservice mere indbydende. Endvidere tilkendegiver borgerne, at de holder meget af, når nattevagten fx bager boller i køkkenet. Borgerne har indflydelse på, hvor de indtager maden, og de oplever, at der tages relevante hensyn til deres differentierede behov for ernæring.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for en systematisk praksis med opfølgning på borgernes ernæringsmæssige tilstand, hvor alle borgere som udgangspunkt tilbydes at blive vejet en gang hver 4. uge - og oftere ved behov - fx ved helbredsmæssige problemstillinger. Ved utilsigtet vægtændring øges frekvensen, og der udarbejdes ernæringscreening og evt. tværfaglig plan, hvor fx diætist, tandlæge og ergoterapeut inddrages. Der samarbejdes med køkkenet omkring særkoster og særlige ønsker.</p>
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2.5.4 Kommunikation og adfærd

<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><b>Kommunikation og adfærd</b> <u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever medarbejdernes omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Borgerne fortæller, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de vægter en respektfuld tilgang og en anerkendende kommunikation med borgerne. Medarbejderne uddyber, at det handler om at møde borgerne ligeværdigt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er gode til at støtte hinanden indbyrdes, og de arbejder kollegialt på, at kommunikation og adfærd er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Eleverne har til opgave at dokumentere borgernes livshistorier, og der afholdes indflytningssamtaler, der bidrager til kendskabet til den enkelte borger.</p>
------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p><u>Observation</u></p> <p>Ved observation og ved interview med medarbejderne kan der konstateres en respektfuld og anerkendende omgangstone og adfærd.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2.5.5 Medicineftersyn

<p>Tema 4: Medicineftersyn</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Plejehjemmet sikrer korrekt medicinadministration og dispensering med en meget systematisk og velorganiseret tilgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicinen er opbevaret forsvarligt og utilgængeligt for andre, doseringsæsker og beholdere er mærket med navn og CPR-nummer, og der er korrekt adskillelse af aktuel og ikke aktuel medicin mm. i farvede poser.</li> <li>• Medicinhåndtering (dispensering og udlevering) er korrekt udleveret, herunder at der er tidstro kvittering, og der overensstemmelse mellem medicinliste og dispenseret medicin.</li> <li>• Der er ikke doseret pn medicin.</li> <li>• Anbrudsdato på medicinske salver mm. er korrekt.</li> </ul>
----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2.5.6 Pårørendesamarbejde

<p>Tema 5: Pårørendesamarbejde</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Leder redegør for, at der arbejdes systematisk med pårørendesamarbejdet, bl.a. med indflytningssamtaler, hvor de pårørende har mulighed for at deltage. Plejecenteret har desuden konkrete tiltag, der er med til at styrke et godt samarbejde med de pårørende. Leder oplyser, at de pårørende inviteres til at spise med, og der er planlagt informationsmøder for de pårørende.</p> <p><u>Interview med pårørende</u></p> <p>Begge pårørende tilkendegiver, at samarbejdet omkring deres nære er velfungerende, samt at medarbejderne altid er imødekommende, når de kommer på besøg, hvor der bliver hilst på. De pårørende fortæller, at de aftaler, der laves omkring borgerne, bliver overholdt, og ligeledes at de bliver kontaktet af medarbejderne, når der er behov. De pårørende er tilfredse med indsatsen på plejehjemmet, og de har indtryk af, at deres nære trives og er tilfredse med at bo på plejehjemmet, hvor den ene pårørende fremhæver, at hvis det skulle blive aktuelt, vil pårørende bede om at komme til at bo på netop dette plejehjem.</p>
--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg 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 af elementerne 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 af elementerne 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 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.