



# Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Sundhed og Myndighed  
Enggården Plejehjem

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 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: Enggården Plejehjem, Enggårdsvej 5A, 4490 Jerslev
Leder: Christa Thede Dreyer
Antal boliger: 42
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL) samt medicingennemgang efter Sundhedsloven (SUL)
Dato for tilsynsbesøg: Den 6. oktober 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Afdelingsleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Gruppeinterview med tre 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 Enggård 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 Enggård Plejehjem er et meget velfungerende plejehjem, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som 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 god faglig kvalitet, herunder at der er fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats, dog vurderes det, at der er fundet enkelte mangler ved medicineftersynet.

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. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, samt at der aktuelt er et særligt fokus på at forebygge infektioner.

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

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx medicin håndtering.

### 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>
<p><u>Medicineftersyn</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der er mangler i medicin håndteringen i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der i et tilfælde ikke er adskillelse mellem aktuel og ikke aktuel medicin.</li> <li>• At der hos to borgere er doseret pn medicin, hvor udløbsdato er overskredet.</li> </ul>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at retningslinjer for medicin håndtering efterleves.</p>

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

#### 2.3.1 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at hun er nytiltrådt pr. 1. september 2022, og det er leders fokus at være synlig på plejehjemmet blandt medarbejdere, borgere og pårørende. Plejehjemmet har oplevet flere udskiftninger i ledelsen, hvilket har skabt ustabilitet i medarbejdergruppen.

Leder er aktuelt optaget af de nye opdateringer i Nexus, og leder har desuden et særligt fokus på hygiejne, da der har været et højt antal infektioner blandt borgerne.

Klagesager:

Leder oplyser, at der har været en skriftlig klage inden for det seneste år, som er modtaget, inden leder tiltrådte. Leder redegør for, at der er fast arbejdsgang for, hvordan klager håndteres.

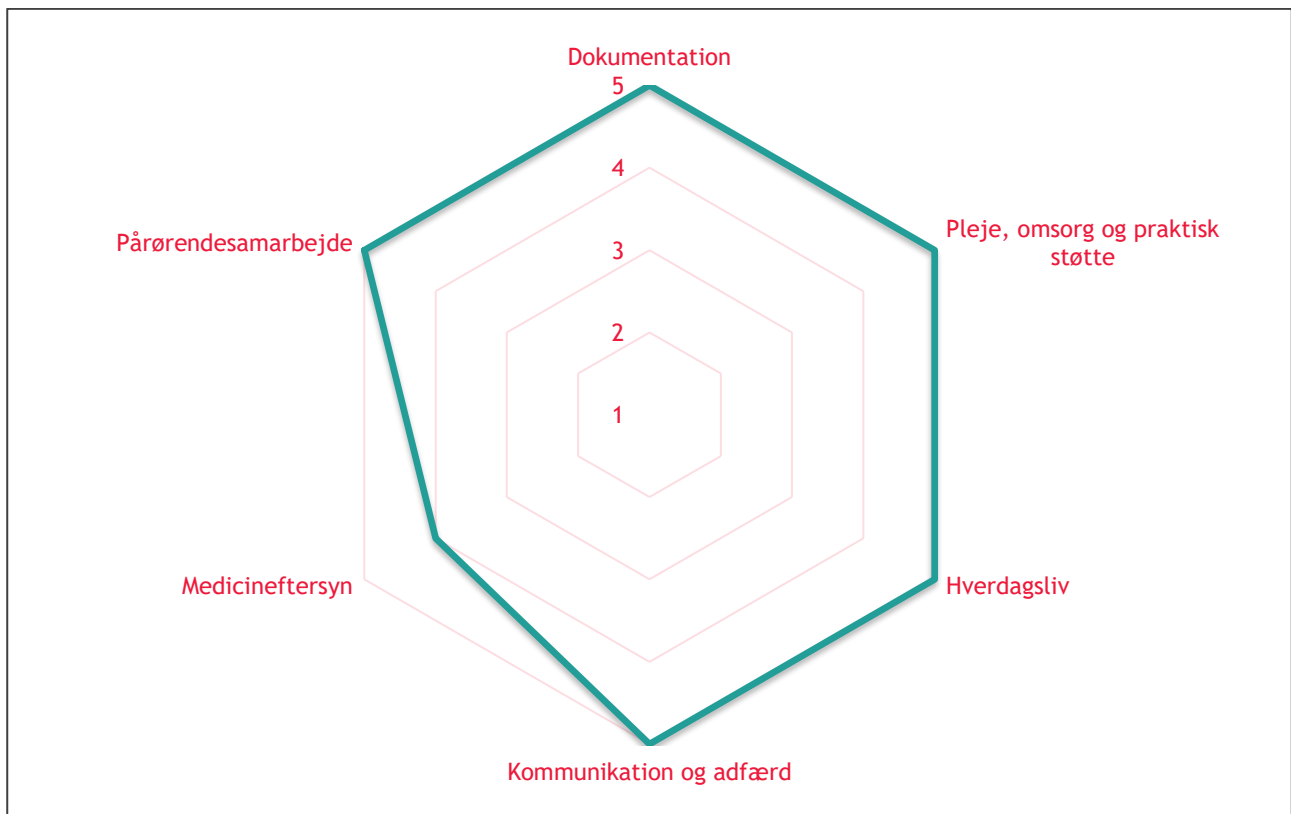
### 2.3.2 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx medicinbehandling.

## 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 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

### 2.5.1 Dokumentation

<p><b>Tema 1:</b> <b>Dokumentation</b></p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard, men med få mindre væsentlige mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, dog mangler der enkelte opdateringer på en borger i forhold til helbredsoplysninger. Der er funktionstilstande, dog mangler der generelt indsatsmål/borgers forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens 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, dokumentation for borgernes stillingtagen til den sidste tid, borgernes aktuelle triagering, Bradenscore og EVS.</p>
--	--

### 2.5.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte

<p><b>Tema 2:</b> <b>Pleje, omsorg og praktisk støtte</b></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 udtrykker, at de er meget tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager. Borgeren oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og flere borgere fortæller, hvordan de selv kan være aktive i plejen.</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> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de sikrer kontinuitet i plejen gennem samarbejde med borgere og pårørende ved bl.a. indflytningsmøder og ved løbende afstemning. Plejehjemmet arbejder med kontaktpersonordning, og medarbejderne oplyser, at de i princippet holder til på hver deres afdeling, men at nogle medarbejdere fordeler deres tid på alle tre afdelinger. Medarbejderne understøtter desuden kontinuiteten ved at bruge kørelister med fordeling af ansvar for at sikre borgerne den nødvendige pleje og omsorg. Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne redegør med praksiseksempler for, hvordan de arbejder rehabiliterende. Medarbejderne guider og motiverer borgerne i hverdagen, og de samarbejder tværfagligt om en rehabiliterende tilgang med pædagog og fysioterapeut. Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med en sundhedsfremmende tilgang. Der afholdes triagemøder i hvert vagtskifte, og medarbejderne har et særligt fokus på hygiejne.</p>
---	---

### 2.5.3 Hverdagsliv

<p><b>Tema 3:</b> <b>Hverdagsliv</b></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 oplever, at de kan leve et liv på egne præmisser, og de udtrykker, at de er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet. Borgerne oplever en god stemning med et godt udvalg af relevante aktiviteter, der bidrager til en meningsfuld hverdag. En borger nævner endvidere, at der afholdes årstidsbestemte arrangementer, som fx en forestående høstfest.</p> <p><b>Mad og måltid</b> <u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne udtrykker tilfredshed med maden og madens kvalitet. Borgerne oplever, at plejehjemmet tager relevante hensyn til deres differentierede behov for ernæring. Borgerne fortæller, at de selv bestemmer, hvor de ønsker at indtage deres mad.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at borgerne tilbydes vejning en gang månedligt som led i en systematisk praksis med opfølgning på borgernes ernæringsmæssige tilstand. Medarbejderne foretager ernæringscreening hver 12. uge, og de har fokus på det gode måltid sammen med borgerne. Medarbejderne angiver, at der er et tæt samarbejde med plejehjemmets køkken og relevante tværfaglige kompetencer, som fx kommunens ergoterapeut og diætist.</p>
--	---

### 2.5.4 Kommunikation og adfærd

<p><b>Tema 4:</b> <b>Kommunikation og adfærd</b></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 der er en imødekommende og positiv omgangstone og adfærd på plejehjemmet. Medarbejderne udviser respekt for borgernes privatliv og personlige grænser. En borger fremhæver særligt, at medarbejderne viser hensyn, når borgeren har besøg af pårørende.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan de vægter kommunikation og adfærd over for borgerne ved en imødekommende og anerkendende tilgang. Medarbejderne redegør endvidere for, at kendskabet til borgerne ligeledes har stor betydning for samspillet mellem medarbejdere og borgere. Medarbejderne tilkendegiver, at de bruger triagemøderne til fælles refleksioner, og de oplever, at der er tillid kollegialt til at sparre om uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.</p> <p><u>Observation</u></p>
--	---

	Ved observation og ved interview med medarbejderne kan der konstateres en anerkendende og respektfuld omgangstone.
--	--

### 2.5.5 Medicineftersyn

<b>Tema 5: Medicineftersyn</b>  Score: 4	<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne</p> <p><u>Medicینگennemgang</u></p> <p><b>Opbevaring</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicinen er opbevaret forsvarligt og utilgængeligt for andre i aflåste bokse.</li> <li>• Alle doseringsæsker og beholdere er mærket med navn og CPR-nummer.</li> <li>• Der er generelt korrekt adskillelse af aktuel og ikke aktuel medicin og pn medicin, fraset et tilfælde, hvor ikke aktuel medicin opbevares sammen med aktuel medicin.</li> </ul> <p><b>Medicinhåndtering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er overensstemmelse mellem medicinliste og dispenseret medicin.</li> <li>• Medicinen er givet og korrekt udleveret, herunder er der tidstro kvittering, fraset et tilfælde, hvor der ikke er kvitteret for, at der er udleveret dagsdosis.</li> <li>• I to tilfælde er der dispenseret pn medicin, hvor udløbsdato er overskredet.</li> <li>• Anbrudsdato på medicinske salver mm. er korrekt.</li> </ul>
--	---

### 2.5.6 Pårørendesamarbejde

<b>Tema 6: Pårørendesamarbejde</b>  Score: 5	<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 historisk ikke har været så meget fokus på pårørendesamarbejdet, men at der nu afholdes indflytningssamtaler. Det er endvidere leders hensigt at iværksætte yderligere konkrete tiltag, fx statusmøder med de pårørende.</p> <p><u>Interview med pårørende</u></p> <p>Begge pårørende er meget tilfredse med samarbejdet med plejehjemmet, og en pårørende beskriver det som helt uproblematisk. De giver begge udtryk for, at de bliver kontaktet, så snart der er det mindste, og når de kommer på plejehjemmet, oplever begge pårørende imødekommenhed. Den ene pårørende fremhæver særligt indflytningssamtalen som en særdeles god oplevelse, hvor også et vanskeligt spørgsmål som "den sidste tid" tages op og ligeledes, at der altid bliver handlet på henvendelser. Derudover giver begge pårørende udtryk for, at deres nære er meget tilfredse og meget trygge ved at bo på plejehjemmet, og her nævner den ene pårørende, at maden er fremragende, og at borgeren har taget på i vægt efter indflytningen.</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.