



Egedal Kommune

Sundhed og Omsorg
Årsrapport 2021
Plejecentre

INDHOLD

1.	VURDERING OG ANBEFALING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE OVERORDNEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER	5
1.2.1	Dokumentation	5
1.2.2	Pleje, omsorg og praktisk hjælp	5
1.2.3	Hverdagsliv.....	6
1.2.4	Kompetencer og udvikling	6
1.2.5	Observationsstudie af måltidet	6
1.3	VURDERING AF TEMAER OG ANBEFALINGER PÅ TVÆRS AF PLEJECENTRENE	6
1.3.1	Aktuelle vilkår og opfølgning	6
1.3.2	Dokumentation	6
1.3.3	Pleje, omsorg og praktisk hjælp	6
1.3.4	Hverdagsliv.....	7
1.3.5	Kompetencer og udvikling	7
1.3.6	Observationsstudie af måltidet	7
1.4	SAMLET OVERBLIK OVER VURDERINGER OG ANBEFALINGER.....	8
2.	FORMÅL OG METODE.....	10
2.1	FORMÅL	10
2.2	METODE	10
2.3	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	11

Forord

BDO har på vegne af Egedal Kommune i 2021 gennemført uanmeldte tilsyn på kommunes fire plejecentre. På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder.

Rapporten er opbygget således, at læseren først præsenteres for tilsynets samlede overordnede vurderinger og tilsynets samlede anbefalinger. Derefter følger en overordnet vurdering af de respektive temaer samt en overordnet gennemgang af anbefalinger, ligeledes på tværs af temaer. Denne efterfølges af tilsynets individuelle vurdering af kommunens plejecentre, herunder en opsummering af anbefalinger for de enkelte plejecentre.

Sidste afsnit indeholder oplysninger om tilsynets formål, metode og tilrettelæggelse af tilsynet, og rapporten afsluttes med et afsnit med en kort præsentation af BDO.

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

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk



Projektansvarlig
Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@bdo.dk



1. VURDERING OG ANBEFALING

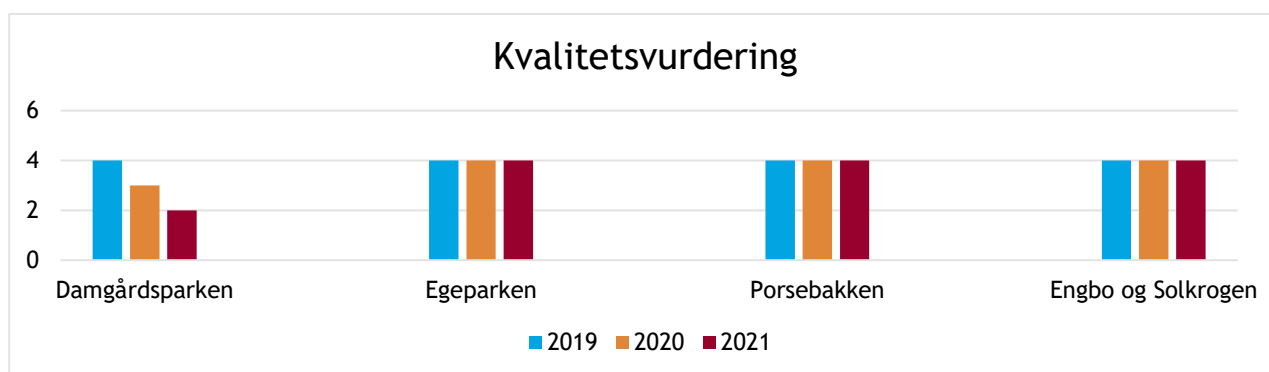
1.1 TILSYNETS SAMLEDE OVERORDNEDE VURDERING

BDO har på vegne af Egedal Kommune gennemført uanmeldte tilsyn på kommunens plejecentre i 4. kvartal 2021.

Den samlede overordnede vurdering er, at Egedal Kommunes plejecentre er velfungerende og leverer en meget tilfredsstillende kvalitet i ydelserne. På alle plejecentre er der arbejdet med de givne anbefalinger fra 2020, og hvor der tillige arbejdes målrettet med udviklingstiltag for yderligere at optimere den samlede kvalitet, fx dokumentationspraksis og pårørendesamarbejde.

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de er glade for at bo på de respektive plejecentre og oplever at få den hjælp, de har brug for. På alle plejecentre er der arbejdet målrettet med udvikling af kvaliteten i dokumentationspraksis, og plejecentrene har alle implementeret et nyt omsorgssystem i 2021. Borgerne er tilfredse med mad og måltider, og mange borgere nyder at spise i fællesskabet. På alle plejecentre er der et varieret udbud af aktiviteter, og borgerne har medindflydelse og selvbestemmelse over eget liv og hverdag.

Fælles for alle plejecentre er, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling.



Vurderingsskala.

Særdeles tilfredsstillende

Særdeles tilfredsstillende er ikke givet. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Meget tilfredsstillende

Meget tilfredsstillende er givet til **tre plejecentre**. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kun afhjælpes ved en målrettet indsats.

Tilfredsstillende

Tilfredsstillende er ikke givet. Denne bedømmelse opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Mindre tilfredsstillende

Mindre tilfredsstillende er givet til **et plejecenter**. Denne bedømmelse opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

Ikke tilfredsstillende

Ikke tilfredsstillende er ikke givet. Bedømmelsen *ikke tilfredsstillende* opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.

1.2 TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER

Tilsynet har samlet set givet Egedal Kommunes plejecentre 17 anbefalinger. Anbefalingerne er fordelt på alle plejecentre, hvor et plejecenter dog alene tegner sig for 10 af anbefalingerne.

Anbefalingerne skal ses i et lærende perspektiv med henblik på at udvikle eller fastholde den gode kvalitet.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de respektive temaer ved 2021:

Anbefalinger 2021						
	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk bistand	Hverdagsliv	Kompetencer og udvikling	Observationsstudie, måltid og måltid	I alt
Damgårdsparken	3	3	2	1	1	10
Egeparken	1	2			1	4
Porsebakken	1		1			2
Engbo og Solkrogen	1					1
	6	5	3	1	2	17

1.2.1 Dokumentation

Der er givet seks anbefalinger til dokumentationen, hvor de tre er givet til et plejecenter. Overordnet retter anbefalingerne sig mod et fortsat fokus på kvalitetsudvikling i dokumentationen, så denne fremstår fyldestgørende, og på et plejecenter anbefales det, at medarbejderne sikres rammer for dokumentationspraksis, samt at de får den nødvendige undervisning og støtte i at anvende dokumentationen, herunder afklaring og kendskab til arbejds gange.

1.2.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Til dette tema er der fem anbefalinger, hvor de tre er givet til et plejecenter og omhandler, at borgerne får den hjælp, de ønsker, at der arbejdes systematisk med sundhedsfremme og forebyggelse, fx triagering, samt at hjælpemidler fremstår rengjorte.

Til et plejecenter er der givet to anbefalinger i forhold til at implementere ensartet arbejdsgang med metoden triagering samt implementere en praksis, der sikrer, at hjælpemidler er tilstrækkeligt renholdte.

1.2.3 Hverdagsliv

To plejecentre har fået anbefalinger til dette tema, hvor det ene plejecenter har fået anbefalet, at ledelsen i dialog med medarbejderne reflekterer over, hvordan de sikrer sammenhæng mellem de faglige principper og praksis for god kommunikation og adfærd omkring borgere og deres pårørende - med særligt fokus på værdighed, respekt og imødekommethed, samt, hvordan de sikrer sammenhæng mellem de faglige principper og praksis for at sikre borgernes medbestemmelse og selvbestemmelse. På det andet plejecenter er det tilsynets anbefaling, at plejecentrets arbejdsgang for opfølgning på borgernes ernæringstilstand følges.

1.2.4 Kompetencer og udvikling

Der er givet en enkelt anbefaling til dette tema, hvor tilsynet anbefaler, at plejecentret retter et fagligt fokus på, hvordan plejecentret kan sikre, at medarbejderne besidder de rette kompetencer og ligeledes, hvordan medarbejdernes evne til faglig refleksion kan understøttes og i højere grad styrkes.

1.2.5 Observationsstudie af måltidet

Anbefalingerne til dette tema er givet til to plejecentre, hvor det ene plejecenter anbefales, at der fortsat arbejdes med at implementere principperne for det gode måltid, særligt i forhold til medarbejdernes rolle og ansvarsfordeling. Det andet plejecenter anbefales, at principperne for det gode måltid relanceres, herunder fokus på kommunikation, organisering og hygiejniske principper under måltidet

1.3 VURDERING AF TEMAER OG ANBEFALINGER PÅ TVÆRS AF PLEJECENTRENE

1.3.1 Aktuelle vilkår og opfølgning

Den samlede vurdering er, at ledelserne på de respektive plejecentre redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger fra tilsynet i 2020, og at der tillige arbejdes målrettet med udviklingstiltag for yderligere at optimere den samlede kvalitet, fx dokumentationspraksis og pårørendesamarbejde.

1.3.2 Dokumentation

Tilsynets samlede vurdering er, at dokumentationen på de tre plejecentre meget tilfredsstillende lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området, hvor dog den samlede journalføring på et plejecenter er mindre tilfredsstillende. På tre plejecentre fremstår dokumentationen med en faglig og professionel standard og har få mangler i opfyldelsen, og der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og medarbejderne er fagligt reflekterede i brugen af systemet. På det fjerde plejecenter er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkeligt omfang har kendskab til arbejdsgange for dokumentationspraksis, og at dokumentationen kun i nogen grad anvendes som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

1.3.3 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Den overordnede vurdering er, at borgerne på alle plejecentre er meget tilfredse med hjælpen. På tre plejecentre leveres pleje og omsorg efter en meget tilfredsstillende faglig standard med fokus på en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende indsatser og på et hverdagsliv på borgernes præmisser. Dog anvender medarbejderne på det ene af disse plejecentre ikke systematisk triagering. På det fjerde plejecenter er det tilsynets vurdering, at hjælpen til pleje og omsorgsydelser er mindre tilfredsstillende. Medarbejderne redegør for pleje og omsorg til borgerne, men det er tilsynets vurdering, at der ikke i tilstrækkeligt omfang tages hensyn til borgernes behov for kontinuitet og kompetencebehov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der ikke er systematisk opfølgning på borgernes tilstandsændringer samt på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, men det vurderes dog, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er vurderingen, at der på alle plejecentre generelt er en tilfredsstillende rengøringsstandard i boliger og af hjælpemidler, men at der på to plejecentre og i to boliger ses snavsede hjælpemidler, og i en bolig observeres der en kraftig lugt af urin.

1.3.4 Hverdagsliv

Fælles for alle plejecentre er, at borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, rammerne og det sociale samvær under måltiderne, samt at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for arbejdet med at sikre det gode måltid. Dog vurderes det, at der på et plejecenter ikke er en fast struktur for mad og måltider. Det vurderes, at der sker opfølgning på borgernes ernæringstilstand. Tilsynet vurderer, at borgerne meget tilfredsstillende har mulighed for medindflydelse og selvbestemmelse over eget liv og hverdag. Borgerne er ligeledes meget tilfredse med medarbejderne og for kommunikationen og kontakten til medarbejderne. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse, og hvordan der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne. Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende.

1.3.5 Kompetencer og udvikling

Tilsynets samlede vurdering er, at medarbejderne på tre plejecentre har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring, og at der er mulighed for løbende kompetenceudvikling. På det fjerde plejecenter vurderes det, at ledelsen på tilfredsstillende vis arbejder med at sikre, at de nødvendige medarbejderkompetencer er til stede på plejecentret, hvor det samtidig er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke oplever at besidde de nødvendige kompetencer samt muligheder for kompetenceudvikling, og at der er et behov for løbende at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne under medarbejderinterviewet på dette plejecenter i varierende grad virker engagerede og ansvarlige, samt at medarbejdernes refleksionsniveau er fagligt svagt.

1.3.6 Observationsstudie af måltidet

Ved observationsstudie af måltidet vurderer tilsynet, at kommunikationen er præget af respekt og anerkendelse, samt at hjælpen udføres med udgangspunkt i borgernes selvbestemmelsesret og en rehabiliterende tilgang. Fælles for alle fire plejecentre, i forhold til observationsstudie af måltidet, vurderes det, at borgerne overordnet mødes med venlighed og respekt, og at medarbejderne har fokus på at understøtte balancen mellem ro og den gode dialog under måltidet, dog vurderes det på et plejecenter, at kommunikation og adfærd i enkelte tilfælde ikke er nærværende. Ligeledes vurderes det, at en enkelt medarbejder ikke overholder hygiejniske principper for mad og måltid og heller ikke uniformsetikette, samt at der på et enkelt plejecenter mangler aftaler for rolle og ansvarsfordeling, og at måltidet kan afvikles uden unødige forstyrrelser.

1.4 SAMLET OVERBLIK OVER VURDERINGER OG ANBEFALINGER

Plejecenter	Vurdering	Anbefalinger
Damgårdsparken	Mindre tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen udarbejder en handleplan med prioriterede udviklingsområder i forhold til dokumentationspraksis, personlig pleje, hverdagsliv og kompetencer/medarbejdersituation. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen styrker indsatsen med et målrettet fokus på at sikre, at dokumentationen fremstår sammenhængende, fyldestgørende og aktuell samt opfylder gældende krav. 3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sikres rammer for dokumentationspraksis samt får den nødvendige undervisning og støtte i at anvende dokumentationen, herunder afklaring og kendskab til arbejdsgange. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at behov og ønsker til personlig pleje og omsorg imødekommes, samt at medarbejderne har kompetencer til at imødekomme de borgere, som har særlige behov og ønsker. 5. Tilsynet anbefaler, at plejecentret indfører systematiske metoder til at understøtte den sundhedsfremmende og forbyggende indsats, f.eks. med triagering og andre tværfaglige mødefora, som samtidigt er et lærings- og refleksionsrum for tværfaglig sparring. 6. Tilsynet anbefaler, at der sikres rengjorte hjælpemidler, og at der foretages opfølgning på urinlugt i en bolig. 7. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at implementere principperne for det gode måltid, særligt i forhold til medarbejdernes rolle og ansvarsfordeling. 8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne reflekterer over, hvordan de sikrer sammenhæng mellem de faglige principper og praksis for at sikre borgernes medbestemmelse og selvbestemmelse. 9. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne reflekterer over, hvordan de sikrer sammenhæng mellem de faglige principper og praksis for god kommunikation og adfærd omkring borgerne og deres pårørende - med særligt fokus på værdighed, respekt og imødekommenhed. 10. Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter et fagligt fokus på, hvordan det kan sikres, at medarbejderne besidder de rette kompetencer og ligeledes, hvordan medarbejdernes evne til faglig refleksion kan understøttes og i højere grad styrkes.
Egeparken	Meget tilfredsstillende	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på dokumentationspraksis, herunder at den påtænkte systematiske undervisning af alle medarbejdere gennemføres, og at helbredstilstande og livshistorie et beskrevet. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne sikrer en ensartet arbejdsgang med triagering. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen implementerer en praksis, der sikrer, at hjælpemidler er tilstrækkeligt renholdte. 4. Tilsynet anbefaler, at principperne for det gode måltid relanceres, herunder med fokus på kommunikation, organisering og hygiejniske principper under måltidet.

Plejecenter	Vurdering	Anbefalinger
Engbo og Solkrogen	Meget tilfredsstillende	1. Tilsynet anbefaler, at den igangværende implementeringsproces af Cura fastholdes, så dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret.
Porsebakken	Meget tilfredsstillende	1. Tilsynet anbefaler, at den igangsatte implementeringsproces fastholdes, så dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret. 2. Tilsynet anbefaler, at plejecentrets arbejdsgang for opfølgning på borgernes ernæringstilstand følges.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 1414a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

2.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

2.3 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af borgerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

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.