



Horsens Kommune

Sundhed og Ældre
Plejecentre

Årsrapport 2024

INDHOLD

1.	TILSYN PÅ PLEJECENTRE.....	4
1.1	SAMLET VURDERING	4
1.2	SAMLET SCORE	7
1.3	VURDERINGER AF TEMAER	8
1.3.1	Dokumentation	8
1.3.2	Pleje, omsorg og praktisk støtte.	10
1.3.3	Hverdagsliv.....	12
1.3.4	Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd	14
1.3.5	Pårørendesamarbejdet	16
1.3.6	Årets tema: Selvbestemmelse og medindflydelse	18
1.4	TILSYNETS ANBEFALINGER TIL PLEJECENTRE.....	19
2.	FORMÅL OG METODE.....	21
2.1	FORMÅL	21
2.2	METODE	21
2.3	VURDERING	22

Forord

Denne årsrapport er udarbejdet på baggrund af de uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget på Horsens Kommunes plejecentre i 2024.

Rapporten er opbygget således, at læseren indledningsvist præsenteres for tilsynets samlede vurdering på tværs af plejecentre samt de tværgående anbefalinger. De samlede vurderinger er opsamlet i en graf, som viser det samlede resultat af kvalitetsmålingen for alle tilbud. Efterfølgende gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. For hvert område er der indsat et cirkeldiagram, som viser den samlede fordeling af scorer, der er tildelt plejecentrene i relation til det konkrete tema. Diagrammet underbygges med en kvalitativ vurdering.

Endelig præsenteres et overblik over tilsynets anbefalinger til hvert tilbud.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene og som definerer de point, som er givet.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 2899 8063
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 00 92
Mail: henie@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. TILSYN PÅ PLEJECENTRE

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Horsens Kommune i 2024 foretaget uanmeldte tilsyn på kommunens i alt 25 plejecentre. Tilsynene er afviklede fra september 2024 til januar 2025.

BDO har, med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala fra 1 til 5 - hvor 5 er udtryk for højeste kvalitet, vurderet og bedømt hvert plejecenter i relation til fem temaer. For årets tema, *Selvbestemmelse og medindflydelse*, fremgår en samlet kvalitativ vurdering. På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og efterfølgende analyser heraf er BDO kommet frem til nedenstående vurdering.

Det er BDO's samlede vurdering, at plejecentrene i Horsens Kommune generelt lever op til kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau for området. Det er samtidig BDO's vurdering, at et plejecenter kun delvist efterlever kommunens kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området, grundet større udfordringer med bl.a. dokumentationspraksis, som påvirker kerneydelsens kvalitet.

BDO har afdækket, at plejecentrene overordnet set arbejder målrettet med dokumentationen, men at der fortsat er variation og udfordringer i forhold til kvaliteten i dokumentationen, særligt i forhold til at sikre fyldestgørende beskrivelser af pleje- og omsorgsydelser, generelle oplysninger og den sundhedsfaglige dokumentation. BDO's vurdering er, at det for flere plejecentre er en udfordring at sikre konsekvent opfølgning på faglige indsatser, hvilket også har betydning for den leverede kvalitet af kerneydelsen. Skærmning af personfølsomme oplysninger udgør ligeledes fortsat et udviklingsområde på fem plejecentre. Størstedelen af anbefalingerne for BDO's tilsyn i 2024 er målrettede dokumentationsområdet, hvorfor BDO har udarbejdet anbefalinger til tværgående indsatser.

Det er BDO's vurdering, at den borgeroplevede kvalitet generelt er høj, og borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med den hjælp, de modtager. Medarbejdere og ledelse tilstræber at sikre kontinuitet i den helhedsorienterede indsats, og borgerne anerkender medarbejderne for at være omsorgsfulde og medinddragende. BDO vurderer, at medarbejderne arbejder fokuserede på at integrere det rehabiliterende og vedligeholdende sigte i samspillet med borgerne, ligesom faglige metoder, såsom tavlemøder og borgerkonferencer, overvejende er implementerede. For enkelte plejecentre gælder dog, at det rehabiliterende sigte i perioder tilsidesættes, grundet travlhed, og BDO finder desuden mangler i relation til kontinuitet og opfølgning på faglige indsatser på flere plejecentre.

Vedrørende hverdagslivet vurderer BDO, at der helt overvejende er stort fokus på at sikre borgerne et aktivt og meningsfuldt hverdagsliv med udgangspunkt i borgernes individuelle ønsker og behov. Plejecentrene arbejder fokuserede på at sikre gode rammer for måltiderne, ligesom borgernes individuelle ernæringsindsatser imødekommes ved fx at inddrage eksterne tværfaglige samarbejdspartnere. For enkelte plejecentre vurderer tilsynet et behov for et øget fokus på afvikling af aktiviteter og afdækning af borgernes oplevelse af madens kvalitet.

BDO vurderer, at omgangstonen og kommunikationen i samspillet med borgerne er kendetegnet af imødekommenhed og respekt, og borgerne udtrykker, fraset i enkelte tilfælde, tilfredshed med omgangstonen og kommunikationen. Inden for medarbejderkompetencer vurderer BDO, at størstedelen af plejecentrene har rette kompetencer til at imødekomme borgernes behov og opgavernes kompleksitet. Højt sygefravær, ledelsesskift, rekrutteringsudfordringer og et højt forbrug af ufaglærte medarbejdere påvirker dog fortsat kompetenceniveauet på flere plejecentre.

BDO kan konkludere, at pårørendetilfredsheden overvejende er god, og samarbejdet beskrives tryghedsskabende. Dog ser BDO, grundet enkelte pårørendeudsagn, et behov for opfølgende dialog med de konkrete pårørende og et øget fokus på pårørendesamarbejdet. Ledelse og medarbejdere arbejder ud fra en proaktiv og anerkendende tilgang, hvor pårørende inviteres til at indgå som en naturlig del af hverdagslivet.

I relation til årstemaet *Selvbestemmelse og medinddragelse* er det BDO's vurdering, at plejecentrene generelt arbejder fokuserede og med respekt for borgerne, og medarbejderne kan med flere eksempler rede-gøre for, hvordan understøttende metoder og tilgange anvendes i daglig praksis.

Tværgående udviklingspunkter

I 2024 har BDO's tilsyn givet anledning til i alt 205 anbefalinger, hvoraf de 104 vedrører dokumentationen. Til sammenligning udløste BDO's tilsyn i 2023 i alt 129 anbefalinger, hvorfor BDO hæfter sig ved en markant stigning i det samlede antal anbefalinger i 2024. Anbefalingerne fordeler sig på samtlige 25 plejecentre, og der er givet mellem 1 og 15 anbefalinger til plejecentrene. Det samlede antal anbefalinger fremgår af parenteserne nedenfor.

BDO's fund giver, som de foregående år, anledning til, at BDO har anbefalinger til tværgående indsatser på Horsens Kommunes plejecentre med henblik på at understøtte den videre kvalitetssikring og udvikling inden for særskilte områder. BDO påpeger, at de tværgående udviklingspunkter særligt er rettede mod plejecentre med mangler. I 2024 peger BDO på tre temaer; *Dokumentation*, *Pleje, omsorg og praktisk støtte* samt *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd*, da disse tre temaer har udløst langt størstedelen af anbefalingerne på BDO's tilsyn. Særligt temaet *Dokumentation*, med 104 anbefalinger, kalder på en vedvarende opfølgende indsats på baggrund af stigningen i antallet af anbefalinger i år, hvor samtlige plejecentre har modtaget anbefalinger.

Dokumentation (104 anbefalinger)

Temaet *Dokumentation* har ved årets BDO-tilsyn i 2024 givet anledning til flest anbefalinger, og med 104 anbefalinger bemærkes en stigning sammenholdt med 2023, hvor det samlede antal anbefalinger udgjorde 89 anbefalinger.

BDO anbefaler plejecentrenes ledelse et fortsat målrettet fokus på, at dokumentationen løbende kvalitetssikres i samarbejde med medarbejderne, jf. kommunens retningslinjer.

BDO anbefaler herunder:

- At døgnrytmeplaner ajourføres med beskrivelser af borgernes konkrete plejebehov for hele døgnet samt faglige tilgange i relevante tilfælde.
- At der systematisk og rettidigt følges op på faglige indsatser, herunder at borgerne vejes som foreskrevet, og at afvigelser konsekvent følges op i dokumentationen.
- At funktionsevne- og helbredstilstande løbende opdateres, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation, samt at handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser oprettes og ajourføres.
- At observationsnotater tilknyttes relevante tilstande.
- At ledelsen har fokus på, at personfølsomme oplysninger om borgerne skærmes for uvedkommende.

Pleje, omsorg og praktisk støtte (37 anbefalinger)

Temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* har ved årets BDO-tilsyn i 2024 givet anledning til 37 anbefalinger, mod sidste års 22 anbefalinger, hvortil BDO bemærker en stigning i dette års antal af anbefalinger.

BDO anbefaler, at der iværksættes en tværgående indsats på området vedr. *Pleje, omsorg og praktisk støtte*. BDO anbefaler, at der arbejdes målrettet med at sikre kontinuitet og kvalitet i kerneydelsen med særligt fokus på:

- At ledelsen har et øget fokus på at sikre systematiske metoder og arbejdsgange, der sikrer levering og opfølgning på iværksatte indsatser.
- At den daglige planlægning understøtter kontinuitet i leveringen af kerneydelsen med særligt fokus på medarbejdernes introduktion til borgeropgaver forud for borgerbesøg.
- At tavlemøder afholdes systematisk og konsekvent med henblik på at sikre en fælles faglig retning ift. sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt den rehabiliterende tilgang.

Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd (44 anbefalinger)

Temaet *Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd* har ved årets BDO-tilsyn givet anledning til 44 anbefalinger, hvortil BDO bemærker en markant stigning siden sidste år, hvor det samlede antal anbefalinger udgjorde 19 anbefalinger.

BDO anbefaler helt overvejende, at plejecentrene fortsat arbejder målrettede på at rekruttere og sikre stabilitet i medarbejdergrupperne på de forskellige plejecentre, idet BDO ser en tydelig sammenhæng ift., at stabilitet i medarbejdergrupperne overvejende understøtter medarbejdertrivsel og -tryghed samt sikrer mulighed for udvikling af kvalitetsarbejdet. BDO anbefaler:

- At ledelsen på plejecentrene sikrer, at medarbejderne udviser en professionel og anerkendende kommunikation i samspillet med borgerne.
- At ledelsen arbejder kontinuerligt med kvalitetsudvikling af medarbejderne i form af at sikre implementering og afholdelse af mono- og tværfaglige mødefora, herunder borgerkonferencer med henblik på at understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling ved faglige drøftelser samt ved metodisk afdækning af borgerproblematikker.
- At ledelsen kontinuerligt afdækker medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, fx vedr. demensfaglig viden. Hertil, at ledelsen følger op med tilbud af relevante kurser eller undervisningsforløb, samt følger op på medarbejdernes kendskab og anvendelse af VAR-portalen med henblik på løbende kvalitetssikring af kerneydelsen.
- At ledelsen har en øget bevågenhed på at iværksætte tiltag, som understøtter medarbejdertrivslen i perioder med højt sygefravær og vakancer samt mangel på faglærte medarbejdere, som øger opgavemængden for faste medarbejdere.

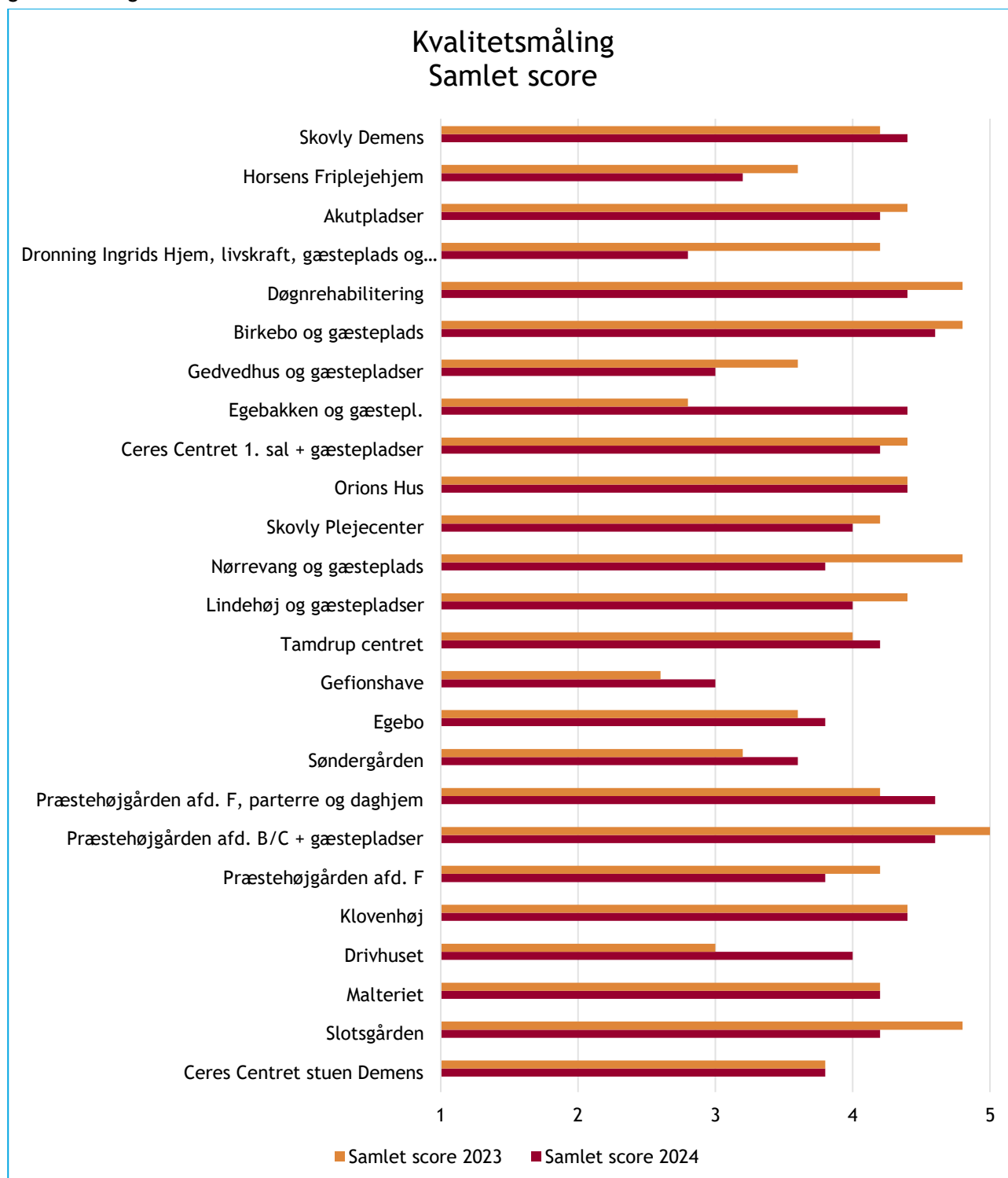
Øvrige anbefalinger:

Anbefalingerne omfatter henholdsvis:

- Hverdagsliv (10 anbefalinger).
- Pårørendesamarbejde (5 anbefalinger).
- Årets tema: Selvbestemmelse og medindflydelse (5 anbefalinger).

1.2 SAMLET SCORE

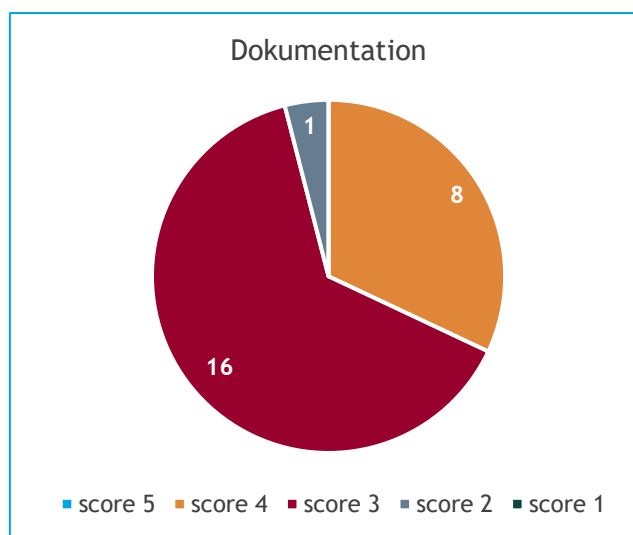
Nedenstående graf viser en kvalitetsmåling med den samlede gennemsnitlige score ved tilsynene for de enkelte plejecentre i 2023 og 2024. 16 plejecentre har opnået en gennemsnitlig samlet score på mellem 4 og 5. Otte plejecentre har opnået en gennemsnitlig score mellem 3 og 4, mens et plejecentre har en gennemsnitlig score under 3.



1.3 VURDERINGER AF TEMAER

1.3.1 Dokumentation

Af diagrammet fremgår fordeling af scorer inden for temaet ”Dokumentation” på de 25 plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 2.

Det er BDO's samlede vurdering, at plejecentrene i Horsens Kommune opfylder indikatorerne for temaet *Dokumentation* med variation, idet scorerne fordeler sig fra i lav til i høj grad, hvor størstedelen af plejecentrene ligger på en middel score. BDO har i alt givet 104 anbefalinger i relation til temaet, fordelt på 25 plejecentre, hvorfor BDO fortsat ser et behov for en vedvarende indsats inden for dokumentationsområdet.

Otte plejecentre opnår scoren 4:

Otte plejecentre, opnår scoren 4, og opfylder dermed indikatorerne for temaet i høj grad. Dokumentation fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende udfyldt. Borgernes behov for pleje og omsorg er, fraset få undtagelser, beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner. Generelle oplysninger er ajourført, og har sammenhæng til den øvrige dokumentation, fraset en enkelt manglende livshistorie. Funktionsevnetilstande er ajourførte, svarende til borgernes funktionsniveau, hvor helbredstilstande, med få undtagelser, er udfyldte og opdaterede. I enkelte tilfælde finder tilsynet faglige indsatser, der ikke er fulgt op, ligesom der i enkelte tilfælde savnes handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser.

Dokumentationen er på de otte plejecentre beskrevet i et fagligt og professionelt sprog, og medarbejderne kender deres rolle og ansvarsfordeling i relation til dokumentationspraksis.

16 plejecentre opnår scoren 3:

For de 16 plejecentre, der opnår scoren 3, og dermed lever op til indikatorerne for temaet i middel grad, fremstår dokumentationen delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt. Fælles for manglerne i dokumentationen er bl.a. manglende udfoldelse af døgnrytmeplaner med fx hjælpen til personlig pleje, bad og måltider. For størstedelen af plejecentrene gælder, at enkelte punkter under generelle oplysninger ikke er udfyldte, ligesom manglende ajourføring af funktionsevnetilstande bemærkes på flere plejecentre. Observationsnotater er ikke konsekvent relaterede til relevante tilstande, hvilket vanskeliggør opfølgning på faglige indsatser, samt påvirker den samlede systematik i dokumentationen. Dertil konstaterer BDO manglende handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsydelser, ligesom der på halvdelen af centrene mangler opfølgning på faglige indsatser.

Fem plejecentre modtager derudover en anbefaling på at øge opmærksomheden på at skærme personhenførbare oplysninger for uvedkommende, ligesom forflytningsbeskrivelser i tre tilfælde mangler.

Et plejecenter opnår scoren 2:

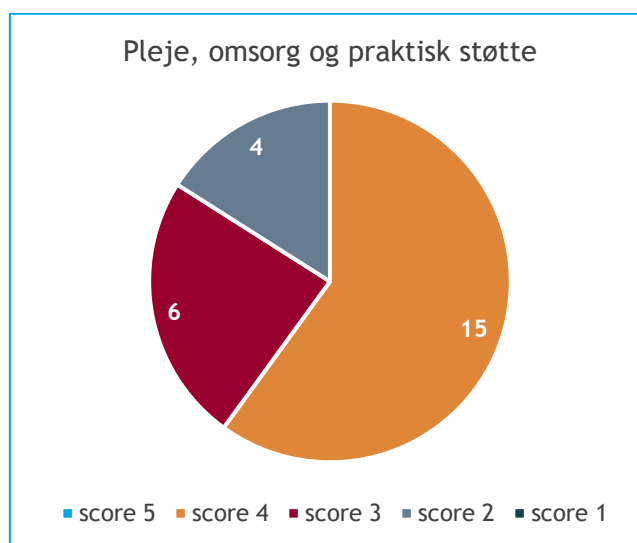
Et plejecenter modtager scoren 2, og opfylder dermed indikatorerne i lav grad, idet BDO har konstateret flere og væsentlige mangler, som vurderes at have betydning for levering af kerneopgaven. BDO vurderer ligeledes et skærpet behov for ledelsesmæssig opfølgning og iværksættelse af flere indsatser, der understøtter medarbejdernes praksis og rammer for at opkvalificere dokumentationspraksis på plejecentret.

For plejecentret gælder det, at medarbejderne tilstræber at arbejde med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, dog tilkendegiver medarbejderne et udviklingsområde i relation til at orientere sig i døgnrytmeplaner forud for borgerbesøg.

Dokumentationen fremstår samlet set mangelfuldt opdateret og udfyldt, hvilket omhandler mangler i døgnrytmeplaner og generelle oplysninger. Funktionsevne- og helbredstilstande er, fraset få undtagelser, mangelfuldt opdaterede, og faglige indsatser mangler i flere tilfælde opfølgning. Dertil savnes handlingsanvisninger på delegerede sundhedslovsindsatser, herunder risikomedicin, som vægtes i den samlede vurdering.

1.3.2 Pleje, omsorg og praktisk støtte.

Af diagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet "*Pleje, omsorg og praktisk støtte*" på de 25 plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 4 og 2.

De 25 plejecentre opfylder indikatorerne for temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte* i lav grad til i høj grad, og scorerne er fordelt med en vis spredning, hvor størstedelen af plejecentrene modtager en score på et middel niveau eller derover. Fire plejecentre har modtaget scoren 2, og har dermed flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen.

BDO har på de 25 plejecentre samlet givet anledning til 36 anbefalinger i relation til temaet *Pleje, omsorg og praktisk støtte*, hvilket BDO bemærker er en stigning fra sidste års anbefalinger, hvor det samlede antal udgjorde 22 anbefalinger.

15 plejecentre opnår scoren 4:

For de 12 plejecentre, som opnår scoren 4, gælder det, at plejecentrene lever op til indikatorerne i høj grad. Plejecentrene har få mangler, som for størstedelen omhandler mangler i dokumentationen, som vanskeliggør det fulde overblik over pleje og omsorgsydelser og/eller manglende opfølgning på faglige indsatser i dokumentationen eller i praksis, herunder særligt vedrørende borgernes ernæringsindsatser og vægtmålinger.

Borgertilfredsheden i forhold den leverede pleje og omsorg er overvejende høj. Dog ligger borgerudsagn på tre plejecentre til grund for scoren, herunder oplevelsen af lang ventetid ved anvendelsen af tryk på nødkald og oplevelsen af manglende understøttelse i den daglige pleje. Plejecentrene har fokus på at arbejde med faglige metoder, strukturer samt en klar rolle og ansvarsfordeling i forlængelse heraf, ligesom medarbejderne kan redegøre for samarbejdet med kommunens samarbejdspartnere. Plejecentrene har, fraset et plejecenter, fokus på at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende, hvor alle plejecentre arbejder rehabiliterende i samspillet med borgerne.

Seks plejecentre opnår scoren 3:

For de seks plejecentre, med scoren 3, gælder det, at borgerne i varierende grad udtrykker tilfredshed med måden, hvordan hjælpen i dagligdagen leveres på. På to plejecentre fremhæver borgerne, at der ofte er tilknyttet afløsere eller vikarer, der ikke altid har kendskab til opgaverne forud for borgerbesøg, ligesom de bemærker fortravlede medarbejdere.

Plejecentrene tilkendegiver, at de arbejder med kontinuitet og faglige metoder, og de har fokus på den helhedsorienterede indsats samt et tværfagligt samarbejde med relevante samarbejdspartnere. BDO har dog givet anbefalinger på et plejecenter i relation til afvikling af tavlemøder og opfølgning på faglige indsatser, ligesom et andet plejecenter med fordel kan strukturere opfølgninger på indsatser og aftaler i forbindelse med borgerkonferencer. Kerneydelsen er påvirket af travlhed på et plejecenter, ligesom den rehabiliterende tilgang i praksis ikke anvendes som ønsket pga. tidsmangel. På ét plejecenter observerer BDO manglende efterlevelse af hygiejniske principper.

For størstedelen af plejecentrene indgår mangler i dokumentationen ligeledes i vurderingen, som kan påvirke kontinuiteten af kerneopgaven.

Fire plejecentre opnår scoren 2:

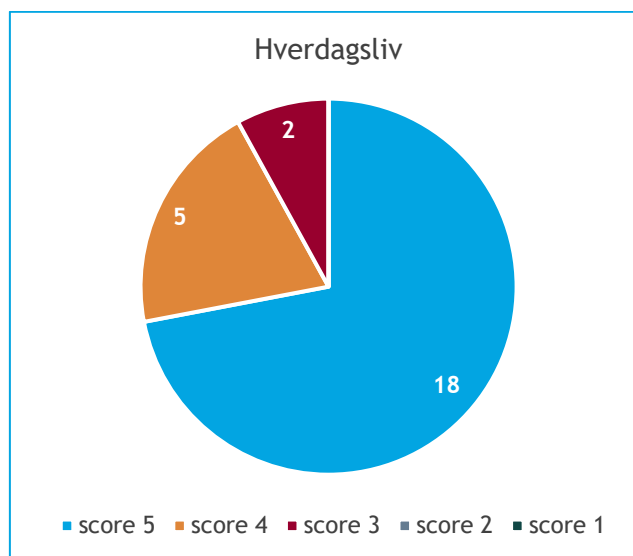
Fire plejecentre opnår scoren 2, og opfylder dermed indikatorerne i lav grad.

Til grund for BDO's vurdering vægtes bl.a. mangelfuld dokumentation samt utilstrækkelig opfølgning på faglige indsatser i en sådan grad, at BDO samlet set vurderer, at manglerne udgør en risiko for borgersikkerheden og leveringen af den faglige kvalitet. Den borgeroplevede kvalitet af den leverede hjælp beskrives med variation på tre plejecentre, bl.a. grundet oplevelsen af lang ventetid ved anvendelse af nødkald, ligesom medarbejderne ikke altid er bekendte med opgaverne forud for borgerbesøg, eller ikke møder borgerne med rette faglige tilgange. På plejecentrene tilkendegiver medarbejderne, at de tilstræber kontinuitet ved borgerne og i opgaverne, men at dette til tider er svært, fx grundet sygefravær og brug af vikarer og afløsere, ligesom den rehabiliterende tilgang på et plejecenter, grundet tidspres, ikke altid kan efterleveres i praksis. På ét plejecenter observerer BDO tillige manglende efterlevelse af de hygiejniske principper, ligesom en borgers hjælpemiddel fremstår snavset på et andet plejecenter.

Plejecentrene har opmærksomhed på det tværfaglige samarbejde med relevante samarbejdspartnere, fx plejecenterlægen, demenskonsulenten og akutteamet. BDO har drøftet vurderingen med ledelsen ved af-rundingen på tilsynet.

1.3.3 Hverdagsliv

Af diagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Hverdagsliv” på de 25 plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 3.

BDO's overordnede vurdering er, at plejecentrene i middel til i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet *Hverdagsliv*. Størstedelen af plejecentrene opfylder indikatorerne i høj til i meget høj grad, mens kun to plejecentre har modtaget scoren 3, hvilket indikerer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

BDO har i alt givet 10 anbefalinger vedrørende temaet *Hverdagsliv*, hvortil BDO positivt bemærker et fald af anbefalinger sammenholdt med 2023, hvor det samlede antal anbefalinger udgjorde 15.

18 plejecentre opnår scoren 5:

18 plejecentre modtager scoren 5, og alle indikatorerne er dermed opfyldt. Fælles for plejecentrene er en meget stor borgertilfredshed med hverdagslivet, og borgerne oplever mulighed for at leve en hverdag med afsæt i egne ønsker. Borgerne finder udbuddet af aktiviteter tilfredsstillende, og de deltager i aktiviteter efter dagsform og ønsker. Borgerne er tilfredse med madens kvalitet, og flere borgere beskriver måltiderne som hyggelige stunder med plads til fællesskab med både medarbejdere og bofæller.

Medarbejderne er opmærksomme på at understøtte borgernes oplevelse af en aktiv og meningsfuld hverdag, og plejecentrenes aktiviteter organiseres ved hjælp af bl.a. aktivitetsmedarbejdere, frivillige og medarbejdere i fleksjob. Medarbejderne har fokus på, at borgerne tilbydes både individuelle og fælles aktiviteter, og medarbejderne redegør desuden for et vedvarende fokus på, at spontane øjeblikke benyttes til små stjernestunder og nærvær, bl.a. kortspil, kaffeaftaler og gåture. Medarbejderne har stor opmærksomhed på borgere, der ikke profiterer af større fællesskaber, hvor de tilbyder individuelle aktiviteter og en-til-en tid.

Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser, arbejdsgange og ansvarsområder i relation til principper for ”det gode måltid”, og de vægter en rolig og hjemlig atmosfære med fokus på at imødekomme borgernes individuelle behov for skærmning eller social kontakt. Borgernes individuelle ernæringsbehov drøftes med tværfaglige samarbejdspartnere, hvor en evt. indsats understøttes af tiltag, som fx kræsekost eller dysfagikost. BDO observerer på flere plejecentre et hyggeligt og aktivt miljø på fællesarealerne.

Fem plejecentre opnår scoren 4:

Fem plejecentre modtager scoren 4. og lever op til indikatorerne i høj grad, og BDO har identificeret enkelte mangler. Den generelle borgeroplevede tilfredshed med aktivitetsniveauet på de fem plejecentre er høj, mens de konstaterede mangler på fire plejecentre relaterer sig til borgerudsagn vedr. oplevelsen af madens kvalitet. På et plejecenter udtrykker en borger desuden ønske om medarbejderdeltagelse under måltiderne, mens BDO vurderer forbedringspotentiale på to plejecentre vedrørende organiseringen af praksis for måltider.

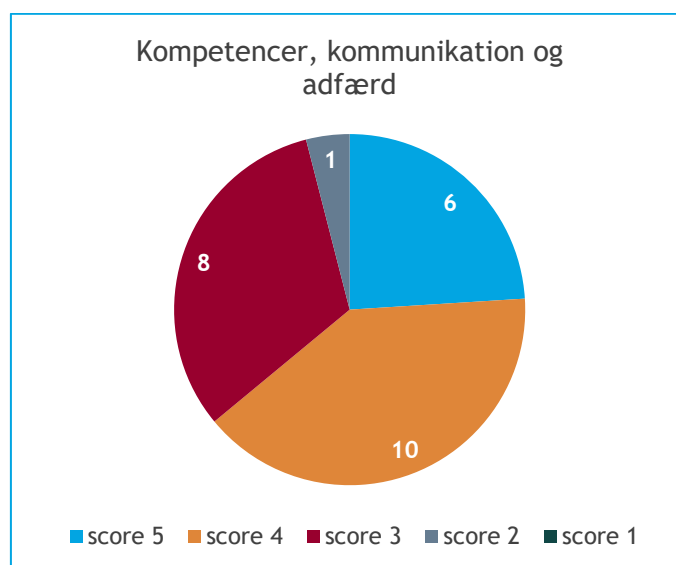
To plejecentre opnår scoren 3:

To plejecentre har opnået scoren 3, og lever dermed op til indikatorerne for temaet i middel grad.

Til grund for vurderingen tillægges for det ene plejecenter et borger- og pårørendeudsagn vedr. oplevelsen af begrænsede aktiviteter og manglende aktivitetsoversigt samt medarbejdernes tilkendegivelse af sparsomme aktiviteter. For det andet plejecenter gælder det ligeledes et borgerudsagn vedr. oplevelsen af aflyste aktiviteter. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at det er vanskeligt - grundet travlhed - at prioritere og tilbyde en-til-en tid. Dertil kommer et borgerudsagn vedr. oplevelsen af den serverede mads kvalitet.

1.3.4 Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd

Af diagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd” på de 25 plejecentre.



Scorerne fordeler sig mellem 5 og 2.

De 25 plejecentre opfylder indikatorerne for temaet *Kompetencer, kommunikation og adfærd* i lav til i meget høj grad. Seks plejecentre opfylder indikatorerne i meget høj grad, og har dermed modtaget scoren 5, mens 10 plejecentre opnår scoren 4. Otte plejecentre opfylder indikatorerne i middel grad, og opnår scoren 3, mens et plejecenter opnår scoren 2, og opfylder dermed indikatorerne for temaet i lav grad.

BDO har givet til 44 anbefalinger i relation til temaet *Kompetencer, kommunikation og adfærd*, fordelt på alle 25 plejecentre, og BDO bemærker en markant stigning sammenlignet med 2023, hvor plejecentrene samlet modtog 19 anbefalinger i relation til temaet.

Seks plejecentre opnår scoren 5:

Fælles for de seks plejecentre, som opnår scoren 5, og som dermed lever op til indikatorerne i meget høj grad, er, at borgerne oplever en imødekommende og anerkendende omgangsform fra ledelse og medarbejdere, der ligeledes kan redegøre for, hvad der vægtes ift. en professionel tilgang og adfærd. Medarbejderne har fokus på, at deres kommunikation, adfærd og tilgange er tilpassede borgernes behov og livssituation, ligesom borgernes livshistorie, interesser og dagsform inddrages i samspillet. Medarbejderne redegør for et godt arbejdsmiljø og en velfungerende trivsel samt et fokus på at forebygge omsorgstræthed og forråelse i medarbejdergruppen.

Ledelse og medarbejdere vurderer, at der er de rette og tilstrækkelige faglige kompetencer til rådighed, fordelt over døgnet, som imødekommer målgruppens behov. Ledelsen arbejder målrettet med at understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling, og flere medarbejdere har gennemført kurser inden for bl.a. palliation, dokumentation og demens. Fælles på plejecentrene er, at medarbejderne anvender VAR-portalen i kvalitetssikringen af kerneydelsen, ligesom faste mono- og tværfaglige møder afvikles systematisk, herunder tavle/triagemøder og borgerkonferencer. Medarbejderne fremhæver gode rammer for tværfaglig sparring med kollegaer samt eksterne samarbejdspartnere, herunder fx plejecenterlæger og demenskoordinatorer. Hertil kommer, at medarbejdergruppen betegnes som stabil, og plejecentrene redegør for få eller ingen vakante stillinger og et generelt lavt sygefravær. På plejecentrene, der har modtaget scoren 5, observerer BDO fagligt reflekterede medarbejdere, som kan redegøre for anvendte faglige metoder og tilgange, der anvendes i praksis, fx Personcentreret omsorg.

Ti plejecentre opnår scoren 4:

Ti plejecentre modtager scoren 4, og efterlever dermed indikatorerne i høj grad. For størstedelen af plejecentrene lægges enkeltstående identificerede mangler til grund for vurderingerne, herunder at medarbejderne efterspørger kompetenceudvikling. Et plejecenter efterspørger undervisning vedr. Nexus, mens medarbejdere på to plejecentre ønsker mere viden om reglerne for magtanvendelse. Medarbejderne på et andet plejecenter efterspørger generelt tilbud om kursusaktiviteter, og medarbejdere på et tredje plejecenter tilkendegiver ønsker om supervision og etablering af borgerkonferencer. Medarbejdergruppen på tre plejecentre ønsker kompetenceudvikling inden for demensområdet. For et plejecenter beror BDO's vurdering på en opmærksomhed på medarbejdertrivslen og koordinering af opgaver. For to plejecentre ligger borgerudsagn vedrørende medarbejdernes kommunikation og omgangsform til grund for scoren, herunder ønsket om, at medarbejderne præsenterer sig ved indtræden i borgernes bolig, samt BDO's observation på et af plejecentrene af manglende imødekomende kommunikation til en borger. På to plejecentre ligger hhv. medarbejdernes oplevelse af, at en kollega har talt uhensigtsmæssigt til en borger, samt medarbejderens oplevelse af kollegers manglende modtagelighed over for konstruktiv kollegial feedback til grund for scoren.

Otte plejecentre opnår scoren 3:

Otte plejecentre har opnået scoren 3, og opfylder indikatorerne i middel grad, idet BDO har identificeret flere forskellige mangler. Borgerne oplever generelt en god og anerkendende omgangstone fra medarbejderne. Dog har borgerudsagn vedrørende uhensigtsmæssig kommunikation i to tilfælde vægtet i den samlede vurdering. BDO bemærker overvejende en anerkendende og respektfuld kommunikation i samspillet mellem borgere og medarbejdere. Dog identificerer BDO på et plejecenter et uhensigtsmæssigt og uprofessionelt sprogbrug i dokumentationen, som vægtes i den samlede score.

For seks af plejecentrene tillægges det i scoren betydning, at det samlede kompetenceniveau er påvirket af bl.a. højt sygefravær, vakante stillinger og et højt forbrug af ufaglærte medarbejdere. For fem af plejecentrene gælder desuden, at plejecentrene ikke har fået implementeret borgerkonferencer eller ikke afvikler strukturerede tværfaglige møder. BDO bemærker på tre plejecentre et behov for en ledelsesmæssig understøttelse af medarbejdernes trivsel, ligesom der på enkelte plejecentre er behov for at afdække medarbejdernes individuelle og samlede behov for kompetenceudvikling, bl.a. inden for demensfaglig viden. I vurderingen af et plejecenter indgår desuden et indsatsområde, relateret til introduktion af nye medarbejdere.

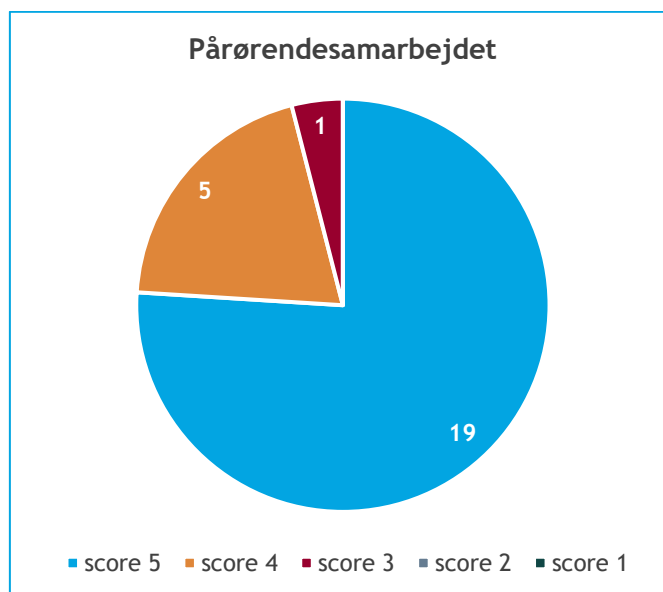
Et plejecenter opnår scoren 2:

Et plejecenter opnår scoren 2, og opfylder indikatorerne i lav grad. Borgerne beskriver, at medarbejderne udviser en respektfuld omgangsform og kommunikation. Leder tilkendegiver et stort indsatsområde ift. medarbejdernes kommunikation, hvor et eksternt konsulentforløb har medvirket til en markant fremgang og fravær af forråelse i medarbejdergruppen, som tidligere var tilfældet.

Det er BDO's vurdering, at plejecentret har behov for en skærpet opmærksomhed og tæt ledelsesunderstøttelse ift. at sikre systematik og struktur i det daglige kvalitetsarbejde og udvikling af medarbejdernes kompetenceniveau. Ledelsen oplyser om en medarbejdergruppe, som har været påvirket af mange lederskift, og som er i proces med at skabe en fælles retning for det faglige kvalitetsarbejde, herunder etablering af mono- og tværfaglige mødefora, samt et målrettet ledelsesmæssigt fokus på kulturen og medarbejdertrivslen. Medarbejderne tilkendegiver, at VAR-portalen ikke anvendes konsekvent i kvalitetssikringen af deres arbejde, ligesom de har modtaget sparsom undervisning i Nexus, hvilket afspejles ved dokumentationsgennemgangen. Dertil vægtes medarbejdernes manglende viden om metoder, rettet mod kognitivt svækkede borgere, samt medarbejdernes manglende refleksion og handlen på manglende handlingsanvisninger, særligt vedrørende givning af risikomedicin, hvor BDO oplyses, at en medarbejder uden autorisation er oplært i konkrete medicingivning.

1.3.5 Pårørendesamarbejdet

Af diagrammet fremgår fordelingen af scorer inden for temaet ”Pårørendesamarbejdet” på de 25 plejecentre.



Scorene fordeler sig mellem 5 og 3.

BDO's overordnede vurdering er, at plejecentrene i meget høj til i middel grad opfylder indikatorerne for temaet *Pårørendesamarbejdet*. Størstedelen af plejecentrene opfylder indikatorerne i høj til i meget høj grad, mens et plejecenter har modtaget scoren 3, hvilket indikerer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt. BDO har i alt givet seks anbefalinger i relation til temaet.

19 plejecentre opnår scoren 5:

For plejecentrene med scoren 5 gælder det, at indikatorerne for pårørendesamarbejdet i meget høj grad er opfyldt. Den generelle tendens for de pårørende, som BDO har talt med, er, at alle er meget tilfredse med samarbejdet med ledelse såvel som medarbejdere. De pårørende beskriver, at de imødekommes af omsorgsfulde og hjælpsomme medarbejdere, og flere pårørende oplyser om et højt informationsniveau, ligesom de ved eller før indflytning har deltaget i en indflytningssamtale.

Ledelsen såvel som medarbejdere redegør for en proaktiv tilgang til pårørendesamarbejdet med fokus på åben dialog, ligesom forskellige informationskanaler anvendes, fx nyhedsbreve via mails og pårørendearrangementer. Gensidige forventninger til samarbejdet mellem borger, pårørende og medarbejdere drøftes ifm. indflytningssamtalen, ligesom flere plejecentre tilbyder samtaler ad hoc, såfremt de fornemmer et behov herfor, eller pårørende udtrykker ønske herom.

Fem plejecentre opnår scoren 4:

For de fem plejecentre, der opnår scoren 4, og dermed lever op til indikatorerne i høj grad, er enkelte mangler, relaterede til pårørendesagn, lagt til grund for scoren. Pårørende har henholdsvis udtrykt et større ønske om medinddragelse og orientering samt efterlevelse af indgåede aftaler. På et plejecenter omhandler pårørendesagnet tillige om et ønske til et forbedret samarbejde, herunder øget imødekommenthed fra medarbejderne ved ønsket dialog.

Et plejecenter opnår scoren 3:

På plejecentret med scoren 3 gør det sig gældende, at en pårørende ikke oplever samarbejdet velfungerende, ligesom indgåede aftaler vedr. informationsniveau ikke konsekvent efterkommes. Dertil kommer den pårørendes manglende oplevelse af, at medarbejderne forstår familiemedlemmets adfærd til fulde, hvilket medvirker til tristhed hos den pårørende. BDO har ved afrunding på tilsynet videreformidlet pårørendeudsagn til leder, som forud ikke var bekendt med dette, og som vil følge op herpå. Ledelse og medarbejdere tilkendegiver, at de som udgangspunkt er proaktive i kontakten med de pårørende, og inddrager de pårørende i videst muligt omfang med borgernes samtykke.

1.3.6 Årets tema: Selvbestemmelse og medindflydelse

For årets tema *Selvbestemmelse og medindflydelse* har BDO, efter aftale med Horsens Kommune, ikke vurderet med en score. Temaet er i stedet afdækket efter indikatorer, som BDO har afstemt med kommunen.

BDO's overordnede kortlægning viser, at plejecentrene arbejder fokuseret med at sikre og understøtte borgernes selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen.

De adspurgte borgere oplever at blive mødt med respekt for deres ret til selvbestemmelse, fx i relation til daglig livsførelse. Borgerne fremhæver, at medarbejderne er opsøgende og interesseret, hvilket bl.a. kommer til udtryk ved, at borgernes spørges ind til livshistorie, ønsker og vaner, som inddrages i tilrettelæggelsen af den daglig hjælp i plejen og omsorgen.

For plejecentrene gælder det, at ledelse og medarbejdere kan redegøre for faglige tiltag, der understøtter selvbestemmelse hos borgerne, herunder anvendelse af motiverende tilgange, guidning og anerkendende dialoger. Hos borgere med kognitive svækkelser redegør medarbejderne for en særlig opmærksomhed på at arbejde med pædagogiske og faglige metoder, såsom sekvenspleje og scenskift. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for magtanvendelsesreglerne, ligesom demenskonsulenter eller andre relevante samarbejdspartnere inddrages i relevante tilfælde.

BDO har givet seks anbefalinger i relation til temaet, fordelt på fem plejecentre, på baggrund af borgerudsagn, dokumentation af praksis, manglende kendskab til magtanvendelsesregler samt et pårørendeudsagn.

1.4 TILSYNETS ANBEFALINGER TIL PLEJCENTRE

Tilsynene i 2024 har i alt givet anledning til 205 anbefalinger, der fordeler sig på alle 25 plejecentre og er en øgning af antallet af anbefalinger sammenholdt 2023, der i alt gav anledning til 149 anbefalinger.

	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk støtte	Hverdagsliv	Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd	Pårørende samarbejdet	Årstema: Selvbestemmelse og medindflydelse	I alt
Akutpladserne	4			2			6
Birkebo og gæsteboladser	2						2
Ceres Centret stuen	5	2	1	1			9
Ceres Centret 1. sal og gæsteboladser	4			1			5
Drivhuset	6	1		2			9
Dr. Ingrid's hjem	7	4		3	1	1	16
Vital Døgnerrehabilitering	2		1				3
Egebakken og gæsteboladser	3	2		2			7
Egebo	7	3		3			13
Gedvedhus og gæsteboladser	5	5	3	3	1		17
Gefionshave	7	3	1	4	1	2	18
Horsens Friplejehjem	5	4	1	4	1	1	16
Klovenhøj	5						5
Lindehøj og gæsteboladser	4			3			7
Malteriet	4			2			6
Nørrevang og gæsteboladser	4	4		3		1	12
Orions hus	3	1			1		5
Præsthøjgården B/C og gæsteboladser	2						2

	Dokumentation	Pleje, omsorg og praktisk støtte	Hverdagsliv	Medarbejderkompetencer, kommunikation og adfærd	Pårørende samarbejdet	Årstema: Selvbestemmelse og medindflydelse	I alt
Præsthøjgården F, stuen	4	2	2	2			10
Præsthøjgården F, parterre	2					1	3
Skovly centret demens	3	1		1			5
Skovly centret	3	2		1			6
Slotsgården	5			1			6
Søndergården	5	2	1	4			12
Tamdrup centret	3			1		1	5
I alt	104	36	10	43	5	7	205

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, at der er mulighed for personlig udvikling, at der er mulighed for at deltage i relevante sociale aktiviteter, og at der er mulighed for at udfolde sig sammen med andre og deltage i sociale fællesskaber. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse, der er afpasset målgruppen som sådan, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere, borgere og pårørende. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn.

Interviewguides vil være målrettet det enkelte tilbudstype. De tilsynsførende vil have en faglig baggrund som er relevant inden for det pågældende tilsynsområde. Således vil tilsynet også med hensyn til dokumentation, have viden om og erfaring med at gennemgå og vurdere dokumentationen uanset område.

2.3 VURDERING

I forbindelse med tilsynene i Horsens Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne - En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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 - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne - Få elementer i indikatorerne er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



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.