

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecenter Udsigten

Uanmeldt helhedstilsyn
August 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	8
3.4.1	Personlig pleje	8
3.4.2	Praktisk hjælp	9
3.4.3	Mad & måltider	9
3.4.4	Rehabilitering	10
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	12
4.0	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5.0	Præsentation af BDO	15

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Udsigten er, at der er tale om et plejecenter med

Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for, hvordan plejecenterets værdigrundlag omsættes i praksis. Beboerne på plejecenteret oplever plejecenteret som et behageligt og hjemligt sted at bo.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at denne overordnet er tilfredsstillende, men at der forekommer mindre mangler i døgnrytmeplanerne. Konkret bemærker tilsynet, at der i døgnrytmeplanerne i højere grad kan fremgå oplysninger om den psykiske omsorg samt i forhold til beboernes individuelle vaner og ønsker.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan den personlige pleje udføres, herunder tilpasses til den enkelte beboers behov. I forhold til en dement beboer, som ikke ønsker at modtage kontinuerligt hjælp til personlig pleje, vurderer tilsynet, at beboer modtager den hjælp, som han selv ønsker, dog afstemt med medarbejdernes faglige skøn og handling på området.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne samt beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Beboerne finder, at hjælpen til den praktiske hjælp er af en tilfredsstillende kvalitet.

Vedrørende måltiderne vurderer tilsynet, at kvaliteten af disse er varierende på tværs af plejecenteret. På en afdeling kan der i højere grad arbejdes med at skabe trivsel og et godt miljø omkring måltiderne. På en anden afdeling observeres et hyggeligt og rehabiliterende måltid. Tilsynet vurderer generelt, at medarbejderne i højere grad kan være bevidste om deres roller i forbindelse med måltiderne.

Tilsynet vurderer, at det tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, herunder at medarbejderne på kompetent vis kan gøre rede for, hvordan beboernes funktionsniveau understøttes og udvikles.

Tilsynet vurderer, at der hersker en omgangsform, som beror på anerkendelse og respekt. Medarbejderne kan på kompetent vis gøre rede for, hvordan en god omgangstone sikres.

Tilsynet vurderer, at der i høj grad er fokus på at tilbyde aktiviteter, som er tilpasset målgruppen. Beboerne er tilfredse med mulighederne for aktiviteter og socialisering på plejecenteret.

Tilsynet vurderer, at der hersker er velfungerende samarbejde på plejecenteret. Videre at der arbejdes målrettet på at minimere plejecenterets sygefravær samt at sikre en stabil medarbejdergruppe. Tilsynet vurderer, at der løbende er fokus på kompetenceudvikling, samt at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer til deres arbejde.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at plejecenteret igangsætter en vidensdeling i forhold til måltiderne på plejecenteret, herunder sikrer, at medarbejderne er bevidste om egne roller i forbindelse med måltiderne for derved at skabe hyggelige og hjemlige rammer omkring måltidet.
 2. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanerne i alle tilfælde beskriver beboernes individuelle vaner og ønsker samt beskriver beboernes psykiske omsorg og pleje.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecenter Udsigten, Kirkevej 35, 3220 Græsted
Leder
Virksomhedsleder Pia Poulsen
Antal boliger
28 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 24. august, 2017
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets souschef og sygeplejerske• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 2 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social - og sundhedsassistenter og en 1 social - og sundhedshjælper) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Stine Marie Jørgensen, Konsulent, Sygeplejerske og cand.mag.

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Plejecenterets leder er ikke til stede på tilsynsdagen, hvorfor interview afholdes med plejecenterets souschef og sygeplejerske:</p> <p>Vedrørende anbefalingerne fra forrige tilsyn oplyses det, at der har været løbende fokus på den sundhedsfaglige dokumentation. Konkret er der udøvet sidemandsoplæring. Videre har der løbende været fokus på at italesætte kravene til den sundhedsfaglige dokumentation over for medarbejderne.</p> <p>Det oplyses, at plejecenteret netop har haft tilsyn fra embedslægen. Tilsynet var et risikobaseret tilsyn, og plejecenteret blev udvalgt som en tilfældig stikprøve. Plejecenteret fik den anden bedste vurdering.</p> <p>Plejecenteret har fået tilknyttet en plejehjems-læge, som kommer på plejecenteret ugentligt. Aktuelt er 8 ud af 28 beboere blevet tilknyttet plejehjems-lægen gennemgår beboerne i samarbejde med sygeplejersken, hvilket bidrager til en god sparring omkring beboerne. Det er ligeledes planen, at plejehjems-lægen skal undervise medarbejderne på plejecenteret. I den sammenhæng overvejes emner som diabetes og ISBAR.</p> <p>Det oplyses, at plejecenteret aktuelt kører et projekt ved navn 'Mad i munden'. Projektet er finansieret af ældrepuljen og indebærer øgede medarbejderressourcer omkring måltiderne i dagcenteret. Projektet skal bidrage til mere omsorg for beboere, som kræver støtte i spisesituationen.</p> <p>Plejecenteret har i den seneste tid haft fokus på, hvordan der kan sikres hensigtsmæssige arbejdsgange i forbindelse med medicin-håndtering. Blandt andet er der placeret sedler i beboernes boliger, som skal støtte medarbejderne i at give den korrekte medicin.</p> <p>Adspurgt til kontaktpersonordningen oplyses det, at dette anses som et fælles ansvar på de respektive afdelinger. Medarbejderne har tidligere arbejdet med kontaktpersonordningen, hvilket man havde mindre succes med, hvorfor det nu er besluttet at brede dette ansvar ud som en samlet opgave. I hverdagen tages desuden højde for, hvilken medarbejder som har den bedste relation til beboeren.</p> <p>Klippekortsordningen er aktuelt i sin indledende fase og er ved at blive implementeret på plejecenteret. Beboerne er blevet informeret om klippekortsordningen, og der er ansat en medarbejder til formålet, således at der er ekstra ressourcer til at afvikle klippekortsordningen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingerne fra forrige tilsyn.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Det oplyses, at der tages udgangspunkt i Attendos værdisæt: Kompetence, engagement og omtanke. Videre oplyses det, at der i høj grad anvendes en socialpædagogisk tilgang til beboerne. Dette med henblik på at sikre beboerne livskvalitet i det omfang, det er muligt. I den sammenhæng fremhæves Tom Kitwoods teorier som meget anvendelige i forhold til specielt de demente beboere på plejecenteret.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de mødes med omsorg og lydhørhed på plejecenteret. En beboer fortæller, at hun betragter plejecenteret som hendes hjem. I den sammenhæng fremhæver beboer en behagelig atmosfære på plejecenteret.</p>
-------------	---

	<p>I forhold til værdigrundlaget oplyser medarbejderne, at der tages udgangspunkt i den enkelte beboer og dennes behov. Konkret sker dette igennem de daglige samtaler med beboerne. Medarbejderne lægger vægt på en løbende dialog med beboerne, for på denne måde at blive nysgerrige på beboernes ønsker. Det handler om at skabe omsorg for den enkelte beboer, herunder at have øje for den enkelte beboers ønsker og behov. Medarbejderne finder det vigtigt, at beboerne har tillid til medarbejderne, samt at være omsorgsfuld, hjertelig og professionel på samme tid. I den sammenhæng fremhæver medarbejderne, at ikke to beboere er ens, hvorfor det hele tiden handler om at aflæse den enkelte beboer og dennes behov.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for, hvordan plejecenterets værdigrundlag omsættes i praksis. Beboerne på plejecenteret oplever plejecenteret som et behageligt og hjemligt sted at bo.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<p>Data</p>	<p>Tilsynet gennemgår den sundhedsfaglige dokumentation for to beboere:</p> <p>I begge tilfælde er der udarbejdet døgnrytmeplaner, sygeplejefaglig udredning og handleplaner. Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde ikke er udarbejdet livshistorie.</p> <p>I forhold til døgnrytmeplanerne er disse i begge tilfælde udfyldt gennem hele døgnet. I et tilfælde fremstår døgnrytmeplanen handlevejledende. Eksempelvis fremgår det, at beboer selv sætter sig op i sengen og går ud på toilettet med rollator. Beboer sætter sig på toilettet og beboers ben smøres med creme. Der er ligeledes beskrivelser af beboers ressourcer, eksempelvis fremgår det, at beboer kommer fra toilettet til badebænken selv med en let hånd fra medarbejder. I forhold til den psykiske pleje fremgår det, at en god snak virker beroligende på beboer.</p> <p>I et andet tilfælde fremgår det i forhold til beboerens ressourcer, at beboer kan guides til at børste tænder, samt at beboer tilbydes en vaskeklud, således at beboer kan vaskes sig foran. Tilsynet bemærker, at beboerens behov for psykisk pleje ikke beskrives, ligesom det ikke uddybes, at beboer er hukommelsessvækket. Tilsynet bemærker videre, at der i mindre grad fremgår beskrivelser af beboers vaner og ønsker. Vedrørende den praktiske bistand beskrives det, at beboer skal modtage hjælp til at rydde sine bleer op.</p> <p>Vedrørende den sygeplejefaglige udredning er disse i begge tilfælde udfyldt i alle felter samt fremstår opdateret. Dette giver i begge tilfælde et godt helhedsbillede af beboerne. Det bemærkes dog, at der i flere tilfælde mangler henvisninger til udarbejdede handleplaner.</p> <p>Der observeres handleplaner i forhold til blandt andet klippekortsordningen, medicin-håndtering, diabetes, forhøjet blodtryk, hudproblematikker, mobilitet og cirkulation. Der ses generelt i alle tilfælde målbeskrivelse og opfølgingsdato. En handleplan vedrørende hæmorider er dog ikke opdateret i ca. tre måneder - af opfølgingsdato fremgår 1. juni. En anden handleplan vedrørende meget tør hud er heller ikke fulgt op i ca. tre måneder.</p> <p>I et tilfælde fremgår en velbeskrevet livshistorie, som giver et godt indblik i beboers historie og fortid.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der samarbejdes omkring den sundhedsfaglige dokumentation, herunder at alle medarbejdere har et ansvar i forhold til, at dokumentationen stemmer overens med beboernes aktuelle tilstand. Medarbejderne forklarer, at døgnrytmeplanen skal sikre, at en ny medarbejder skal kunne yde en god hjælp ved at orientere sig i denne. Medarbejderne fremhæver informationer, som er vigtige i døgnrytmeplanen, eksempelvis hvornår beboer vækkes, og hvordan beboer ønsker den personlige pleje udført.</p>
--------------------	---

	Medarbejderne forklarer, at en handleplan oprettes i tilfælde af, at en beboer har en aktuell problemstilling, som skal følges struktureret. Medarbejderne forklarer ligeledes, at beboernes klippekortsordning ligeledes dokumenteres i en handleplan. På den baggrund er det muligt at have overblik over beboernes aktiviteter, og hvor meget de har sparet op af timer til rådighed.
Tilsynets vurdering	I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at denne overordnet er tilfredsstillende, men at der forekommer mindre mangler i forhold til døgnrytmeplanerne. Konkret bemærker tilsynet, at der i døgnrytmeplanerne i højere grad kan fremgå oplysninger om den psykiske omsorg samt i forhold til beboernes individuelle vaner og ønsker.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet bliver ved rundgang oplyst om en konkret beboer, som ikke kontinuerligt ønsker at modtage hjælp til personlig pleje. Tilsynet er i dialog med tilstedeværende leder herom. Hertil oplyses det, at medarbejderne for noget tid siden er blevet understøttet af kommunens demenskonsulent i forhold til denne problematik. Videre oplyses det, at der løbende hersker en dialog omkring, hvordan beboer håndteres på bedst mulige vis. Det oplyses, at medarbejderne vurderes at have de nødvendige redskaber til at takle denne situation.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne på fællesarealerne fremstår velsoigneret. Tilsynet observerer i et tilfælde, at en medarbejder spritter hænder inden vedkommende træder ind i en beboers bolig.</p> <p>Beboerne oplever, at modtage den pleje og omsorg, som de har behov for. Tilsynet interviewer to beboere i deres bolig. En beboer fremstår hukommelsessvækket og svarer kortfattet på spørgsmål. En anden beboer oplyser, at vedkommende er tilfreds med hjælpen til den personlige pleje. Beboer oplyser, at medarbejderne som regel er fleksible i forhold til, hvor ofte beboer kan komme i bad. Beboer kommer i bad ca. en gang ugentligt. Beboer mener at have en kontaktperson, men kan dog ikke huske navnet på denne. Beboer oplyser i den sammenhæng, at vedkommende kan henvende sig til medarbejderne, hvis hun mangler noget eller ved andre typer forespørgsler. Beboer fortæller, at plejecenteret er et godt sted at være, når beboer ikke har mulighed for at bo for sig selv.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på tilsynsdagen afholdes triagemøde, hvor alle medarbejderne samles herom. Medarbejderne oplyser, at der dagligt afholdes triagemøde med henblik på at drøfte beboernes tilstand samt eventuelle ændringer. Der drøftes desuden handlinger i forhold til beboernes sundhedsmæssige problemstillinger. Medarbejderne kan gøre rede for principperne for triagering. En medarbejder forklarer, at beboernes triagering giver et godt overblik, når man møder ind i aftenvagten og skal orientere sig om beboerne. En medarbejder, som primært er i aftenvagte, oplyser, at der ikke afholdes triagemøder om aftenen.</p> <p>I forhold til den personlige pleje oplyser medarbejderne, at der tages højde for, at beboerne har gode og dårlige dage. På denne baggrund finder medarbejderne det vigtigt at aflæse beboernes kropssprog samt spørge ind til, hvordan beboerne har det. Medarbejderne forklarer, at beboerne inddrages i den personlige pleje i det omfang, som er muligt. Der gives konkrete eksempler på medinddragelse. En beboer kan inddrages, hvis medarbejderen lægger tandbørsten frem, således kan beboeren selv varetage tandbørstningen. En anden beboer kan selv sidde med bruseren og vaske sig. Medarbejderne oplyser, at beboerne bliver glade, når de selv har bidraget til opgaveløsningen.</p> <p>I forhold til den pågældende beboer, som ikke ønsker at modtage hjælp til personlig pleje forklarer medarbejderne, at beboers selvbestemmelse respekteres.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne oplyser, at dette dog er en løbende problemstilling i forhold til beboers hygiejne. De forklarer, at det med jævne mellemrum lykkedes dem at gennemføre personlig hygiejne, men at der dog kan gå flere dage imellem. Medarbejderne oplyser, at beboer har lange negle og langt skæg. Beboer insisterer på selv at passe sin stomi. Ligeledes vil beboer ofte ikke samarbejde omkring at få skiftet ble, hvilket kan føre til, at beboer ligger i sin egen afføring. Medarbejderne forklarer, at dette er en balancegang i forhold til at respektere beboers selvbestemmelse, men samtidig at være opmærksom på omsorgssvigt. En medarbejder forklarer, at der arbejdes med forskellige tiltag med henblik på at motivere beboer. Konkret afprøves forskellige medarbejdere, herunder om nogle har en bedre relation, og dermed mulighed for at tilgå beboeren. Videre motiveres beboer med forskellige belønninger eller motiveres gennem dialog. Adspurgt i forhold til magtanvendelse er medarbejderne bekendte med retningslinjerne på dette område. Medarbejderne finder endnu ikke, at det har været aktuelt med magtanvendelse, idet der fortsat er tidspunkter, hvor beboer vil samarbejde, selv om der kan gå flere dage imellem.</p> <p>Adspurgt til kontaktpersonordningen forklarer medarbejderne, at denne ordning aktuelt er ved at blive omorganiseret, hvorfor medarbejderne aktuelt ikke er kontaktpersoner for nogle beboere. Medarbejderne forklarer, at ansvaret aktuelt deles mellem medarbejderne på afdelingen. Medarbejderne kender til ansvaret som kontaktpersoner og forklarer, at dette indebærer kommunikation med beboer og pårørende samt praktiske opgaver og planlægning i forhold til beboer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan den personlige pleje udføres, herunder tilpasses til den enkelte beboers behov. I forhold til en dement beboer, som ikke ønsker at modtage kontinuerligt hjælp til personlig pleje, vurderer tilsynet, at beboer modtager den hjælp, som han selv ønsker, dog afstemt med medarbejdernes faglige skøn og handling på området.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer ved rundgang, at fællesarealerne fremstår pæne og rene. Beboernes boliger fremstår rengjorte. Tilsynet bemærker, at beboernes boliger er rummelige og med udgang til egen lille have.</p> <p>Beboerne, som tilsynet er i dialog med, giver udtryk for tilfredshed med den praktiske hjælp. Beboer forklarer, at der ikke er udfordringer i forhold til renholdelse, da der løbende bliver taget hånd på dette på god vis. Beboer nyder at kunne åbne terrassedøren, så der kommer frisk luft ind i boligen.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at der løbende er fokus på at opretholde en hygiejnisk standard i beboernes boliger. I den sammenhæng har medarbejderne opmærksomhed på at vande blomster, rede seng, tømme skraldespand samt tørre op i tilfælde af, at beboerne har spildt noget. Beboerne inviteres til at hjælpe med de praktiske opgaver i det omfang, der er mulighed for det. Medarbejderne giver i forhold til den praktiske hjælp udtryk for, at det er beboernes hjem, hvorfor det er vigtigt at respektere beboernes individuelle livsform.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne samt beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Beboerne finder, at hjælpen til den praktiske hjælp er af en tilfredsstillende kvalitet.</p>

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Tilsynet observerer middagsmåltider på to afdelinger. På en tredje afdeling spiser flere beboere i egen bolig, og andre beboere er i dagcenteret på tilsynsdagen, hvorfor der ikke afholdes et fælles frokostmåltid.</p> <p>På en afdeling observeres det, at to medarbejdere står oprejst, mens de tilbereder måltidet. Beboerne afventer ved bordet. Medarbejderne dækker bord og snakker med beboerne i en venlig tone. Maden er pænt dekoreret og serveres på fade. Der står kander med drikkevarer på bordet.</p>
------	---

	<p>Der ligger servietter på bordene og tændes stearinlys. Beboerne fremvises fadet og adspørges, hvad de gerne vil have. Et fjernsyn, som kører i baggrunden, slukkes, da måltidet begyndes. Medarbejderne sætter sig ned og forsøger at holde dialogen i gang, men flere beboere har brug for massiv støtte under måltidet.</p> <p>På en anden afdeling observeres det, at en beboer får støtte af en medarbejder til at spise. To medarbejdere står op, da tilsynet ankommer. Der er ikke mange beboere samlet om måltidet, da flere har rejst sig fra bordet. Tilsynet bliver oplyst, at nogle beboere er på dagcenteret, hvorfor der ikke er mange til dagens frokost.</p> <p>Det observeres, at medarbejderne begynder at rydde af bordene før alle beboere er færdige med at spise. Adspurgt hertil oplyses det, at beboerne rejser sig, når de er færdige, selv om ikke alle beboerne er færdige med at spise. En beboer sidder ved bordet og sover. Bordene er ikke dekoreret, og rammerne fremstår mindre hjemlige og hyggelige.</p> <p>Medarbejderne forklarer ved interview, at der lægges vægt på, at beboerne selv vælger, hvad de ønsker at spise. Adspurgt til medarbejdernes rolle omkring måltidet forklarer medarbejderne, at dette er at undgå konflikter mellem beboerne samt at være på forkant med måltidet. Et hyggeligt måltid skabes ved at dække bordene pænt samt at skabe hyggelige rammer. Medarbejderne forklarer dog, at dette er meget udfordrende i forhold til målgruppen af beboere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Vedrørende måltiderne vurderer tilsynet, at kvaliteten af disse er varierende på tværs af plejecenteret. Tilsynet vurderer, at der på en afdeling i højere grad kan arbejdes med at skabe trivsel og et godt miljø omkring måltiderne. På en anden afdeling observeres et hyggeligt og rehabiliterende måltid. Tilsynet vurderer generelt, at medarbejderne i højere grad kan være bevidste om deres roller i forbindelse med måltiderne.</p>

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Tilsynet observerer, at fællesarealerne er pyntet med billeder, samt at der er placeret stole og sofaer på gangene, som beboerne kan benytte sig af.</p> <p>En beboer sidder på fællesarealerne og læser en avis.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer på fællesarealerne har svært ved at rejse sig fra en lænestol. Beboer har ikke mange kræfter. En medarbejder guider beboer til at rejse sig og taler til beboer i et roligt stemmeleje. Medarbejder udviser tålmodighed og tager sig den fornødne tid til dette. Medarbejder lykkedes dog ikke med at få beboer op at stå. En anden medarbejder henvender sig til beboer, hvorefter dette lykkedes.</p> <p>Det observeres, at medarbejderne på fællesarealerne går ture med beboerne, herunder foreslår beboerne at træne på trapperne.</p> <p>Beboerne, som tilsynet er i dialog med, beskriver, at de anvender egne ressourcer i det omfang, som det er muligt. En beboer har svært ved at svare på dette spørgsmål. En anden beboer forklarer, at den personlige pleje foregår i et gensidigt samarbejde. Beboer finder, at medarbejderne er gode til at motivere beboer. Beboer forklarer, at hun jævnligt går til træning på plejecenteret, beboer kan dog ikke huske, hvor ofte.</p> <p>I forhold til rehabilitering forklarer medarbejderne, at beboerne kan inddrages i mange forskellige ting i dagligdagen, samt at dette giver beboerne en følelse af indhold samt en følelse af at deltage i fællesskabet. Medarbejderne forklarer, at beboerne kan inddrages i at lave havregrød, tørre borde af før/efter måltid eller at vande blomster.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, herunder at medarbejderne på kompetent vis kan gøre rede for, hvordan beboernes funktionsniveau understøttes og udvikles.</p>

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Der hersker en respektfuld og anerkendende kommunikation på fællesarealerne. Tilsynet observerer, at en medarbejder tager en beboer i hånden, som virker urolig. En beboer tilkendegiver, at medarbejderne er omsorgsfulde og imødekommende. Beboer beskriver, at hun har en god og tæt relation til medarbejderne, som hjælper hende. Beboer oplever i alle tilfælde, at medarbejderne taler pænt. Beboer fortæller, at hun holder af at lave lidt sjov med medarbejderne, hvilket de fleste medarbejdere er gode til.</p> <p>I forhold til kommunikationen finder medarbejderne det vigtigt, at lære beboerne at kende, for derved at kunne tilpasse omgangsformen til den enkelte beboer. Medarbejderne fremhæver handlinger som, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Holde øjenkontakt - Fremstår rolig i sprog og kropssprog - Bidrage til en positiv stemning og relation - Skabe en tillidsfuld relation - Tale værdigt til beboerne - Udvide empati <p>En medarbejder fremhæver desuden en beboer, som godt kan lide en humoristisk omgangsform, hvorfor medarbejderne forsøger at efterleve dette i forhold til den konkrete beboer. En anden medarbejder forklarer, at det er vigtigt at være tydelig i kommunikationen, så beboerne føler sig hørt og forstået. Dette kan ligeledes være en fordel, hvis der kommunikeres i forbindelse med den personlige pleje, således at beboerne føler sig medinddraget i disse situationer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker en omgangsform, som beror på anerkendelse og respekt. Medarbejderne kan på kompetent vis gøre rede for, hvordan en god omgangstone sikres.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Tilsynet observerer, at der på fællesarealerne er ophængt en oversigt over plejecenterets aktiviteter. Tilsynet bemærker, at der ud for hver aktivitet er lavet en lille tegning, som illustrerer aktiviteten. Af aktivitetskalenderen fremgår blandt andet spil, livshistorier, stolegymnastik, dans, boldspil, balanceøvelser mm.</p> <p>En beboer oplyser tilsynet, at han deltager i aktiviteter, men beboer kan ikke gøre rede for hvilke aktiviteter. En anden beboer forklarer, at vedkommende føler sig meget træt, men at beboer deltager i de aktiviteter, som fanger hende. Beboer oplever dog, at der er god mulighed for socialisering gennem samvær på fællesarealerne. En beboer, som tilsynet er i dialog med på fællesarealerne, oplyser, at der altid er mulighed for at være aktiv, idet der tilbydes mange forskellige former for aktiviteter på plejecenteret og specielt i dagcenteret. Beboer fremhæver dagcenteret som en god og hyggelig måde at være social med andre mennesker.</p> <p>Adspurgte medarbejderne til aktiviteter oplyses det, at der arbejdes med både planlagte og spontane aktiviteter. Af aktiviteter fremhæves blandt andet individuelle aktiviteter, som at spille kort eller en god samtale. Videre fremhæves sanselige aktiviteter, som at bage boller. Medarbejderne oplyser, at mange beboere dagligt kommer i dagcenteret og deltager i forskellige aktiviteter, som banko, sangformiddag eller gymnastik. Desuden fremhæves aktiviteterne, som arrangeres af frivillige medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at de netop er begyndt at arbejde med klippekortsordningen. Nogle beboere har allerede benyttet sig af denne til eksempelvis en tur i Brugsen eller til at komme i kirke om søndagen. Medarbejderne oplever, at denne ordning i høj grad giver mening for beboerne, idet den åbner op for at arrangere aktiviteter, som tager udgangspunkt i beboernes individuelle ønsker.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der i høj grad er fokus på at tilbyde aktiviteter, som er tilpasset målgruppen. Beboerne er tilfredse med mulighederne for socialisering og aktiviteter på plejecenteret.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Det oplyses, at der over den seneste tid har været udfordringer i forhold til en høj personalegennemstrømning. Årsagerne hertil har været af blandet karakter. Nogle medarbejdere har sagt op kort tid efter ansættelse. Sygefraværet har over en periode været lidt højt grundet langtidssygemeldinger, men er aktuelt for nedadgående. Der arbejdes i øjeblikket målrettet på at minimere plejecenterets sygefravær samt at sikre en stabil medarbejdergruppe.</p> <p>Der arbejdes ligeledes på at udarbejde et introduktionsprogram til nye medarbejdere. Dette med henblik på at ensrette oplæringen af nye medarbejdere.</p> <p>I det daglige tilstræbes en tilgang, hvor fejl italesættes som læring, for derved at skabe rum for udvikling, herunder ligeledes at skabe et godt arbejdsmiljø for medarbejderne.</p> <p>Medarbejder oplever, at der hersker et godt samarbejde faggrupperne imellem. Medarbejderne forklarer, at plejecenteret er et dejligt sted at arbejde. Dette skyldes blandt andet, at plejecenteret er et hyggeligt lille sted, hvor alle medarbejdere hjælper hinanden. Arbejdsopgaverne planlægges fra morgenstunden. I den sammenhæng tages højde for medarbejdernes forskellige kompetenceområder, samt hvem der har en god relation til de pågældende beboere. Medarbejderne forklarer, at ledelsen er lydhør, herunder at døren altid står åben for en snak, hvilket medarbejderne sætter pris på.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker er velfungerende samarbejde på plejecenteret. Videre er det tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet på at minimere plejecenterets sygefravær samt at sikre en stabil medarbejdergruppe.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>I forhold til det tværfaglige samarbejde har plejecenteret tilknyttet en fysioterapeut, som løbende sparrer med medarbejderne på plejecenteret. Der er mulighed for at gøre brug af en ergoterapeut fra Alleris. Videre er der mulighed for at benytte sig af akutteamet i kommunen - der er dog sjældent behov for dette.</p> <p>Medarbejderne på plejecenteret tilbydes løbende mulighed for kompetenceudvikling. Der har været etableret undervisning i demens med kommunens pædagogiske konsulent. Videre har der været afholdt kursus i palliation, magtanvendelse, rehabilitering og medicinkursus. Plejecenterets sygeplejerske skal på klinisk vejlederkursus og en social - og sundhedsassistent skal ligeledes på vejlederkursus. Der har gennem en periode været en udfordring i forhold til høj personalegennemstrømning, som har medvirket til, at god viden er gået tabt.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til deres arbejde. Medarbejderne beskriver, at de kan henvende sig til deres kollegaer, hvis de er i tvivl om noget. Medarbejderne påtager sig ikke opgaver, som de ikke er trykke ved.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at der løbende tilbydes kompetenceudvikling på plejecenteret. I den sammenhæng fremhæves kursus i sår og medicinadministration. Det oplyses, at plejecenteret har social- og sundhedsselever, hvilket skaber løbende refleksioner i forhold til arbejdsgangene.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der løbende er fokus på kompetenceudvikling, samt at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer til deres arbejde.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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 beboerne 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.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne 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.

4.3 VURDERINGSSKALA

Efter et ønske fra Gribskov Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved Helhedstilsynene.

1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind.

4.4 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 beboerne.

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 helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

