

# Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed  
Bakkebo Omsorgscenter

Uanmeldt helhedstilsyn  
August 2017

# INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Bakkebo Omsorgscenter	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	7
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	10
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
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 Bakkebo Omsorgscenter er, at der er tale om et omsorgscenter med:

**Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler.**

Tilsynet vurderer, at Bakkebo Omsorgscenter har fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger fra 2016.

Tilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne på Bakkebo Omsorgscenter arbejder målrettet med at omsætte Aleris' værdier i praksis, således at beboerne oplever tryghed, nærvær og livskvalitet.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at denne overordnet er tilfredsstillende. Der forekommer dog mindre mangler, som let kan tilrettes. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på kompetent vis kan beskrive, hvordan der arbejdes med den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at beboerne på Bakkebo Omsorgscenter modtager den nødvendige pleje og omsorg. Beboerne er trygge og medarbejderne er med til at sikre beboerne en god hverdag.

Vedrørende den praktiske hjælp vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med denne. Rengøringsstandarden er tilfredsstillende både i beboernes boliger og på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden på Bakkebo Omsorgscenter, og at kvaliteten af måltiderne varierer på tværs af omsorgscentret. Der er i husene en inddragende og rehabiliterende tilgang til måltiderne. I cafeen foregår måltidet under en del uro og startes og sluttes ikke i fællesskab, ligesom afvikling af måltid og hjælp til spisning udføres med varierende fagligt niveau. Der er ikke en gennemgående rehabiliterende tilgang i måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at udvikle og understøtte beboernes ressourcer gennem en rehabiliterende tilgang, herunder på kompetent vis at redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i praksis.

Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med respekt, og at der hersker en anerkendende omgangstone på Bakkebo Omsorgscenter.

I forhold til aktiviteter vurderer tilsynet, at der tilbydes varieret muligheder for aktiviteter, som er tilpasset målgruppen på Bakkebo Omsorgscenter.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre den rette personalesammensætning og organisering.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på, at medarbejderne på Bakkebo Omsorgscenter har de nødvendige kompetencer til deres arbejde. Medarbejderne kan på en kompetent vis redegøre for, hvordan der opsøges faglig viden samt sparring.

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 Bakkebo Omsorgscenters fremadrettede udvikling:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der specielt på en afdeling arbejdes på at højne kvaliteten af måltiderne, herunder sikre hjemlighed, medinddragelse og en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne er bevidste om deres roller i forbindelse med måltiderne.
-

## OPLYSNINGER OM BAKKEBO OMSORGSCENTER

<b>Adresse</b>
Bakkebo Omsorgscenter, Østre Allé 30, 3250 Gilleje
<b>Leder</b>
Gitte Andersen, sygeplejerske og centerchef
<b>Antal boliger</b>
63 boliger i alt. Bakkebo består af 3 huse: Bakkehuset, Fiskerhuset og Skipperhuset med 10 lejligheder i hver, samt 3 stræder: Bakkestræde, Fiskerstræde og Skipperstræde med 9, 11 og 13 boliger.
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 14. august 2017
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med plejecentrets ledelse: Centerleder samt sygeplejefaglig leder, 2 Teamkoordinatorer/social- og sundhedsassistenter for henholdsvis Husene og Stræderne</li> <li>• Rundgang på områdecetret, herunder dialog med medarbejdere og beboere</li> <li>• Tilsynsbesøg hos 2 beboere</li> <li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent)</li> </ul> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og DP i ledelse

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p><b>Interview med ledelsen:</b></p> <p>Ledelsen oplyser, at der på baggrund af tilsynets anbefalinger i 2016 har været arbejdet med livshistorier. Livshistorier er drøftet med medarbejderne løbende ved mødeafholdelse. Der er generelt fokus på, at medarbejderne dokumenterer i tilfælde af, at beboerne ikke ønsker udarbejdet en livshistorie. Generelt er der meget fokus på dokumentation, herunder den røde tråd samt ajourføring af dokumentationen.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende måltidets afvikling i et specifikt hus er der fulgt op i forhold til medarbejdernes adfærd. Der har desuden været en del udskiftning i medarbejdergruppen i det pågældende hus. Ledelsen fortæller, at der aktuelt opleves trivsel og en god stemning ved måltiderne.</p> <p>Siden sidste tilsyn er der ansat to kokke i køkkenet, og omsorgscentret har modtaget puljemidler fra Sundheds- og Ældreministeriet i forhold til at sikre mere madglæde på omsorgscenteret. Midlerne giver mulighed for at ansætte en diætist i en delt stilling med Skovsminde Plejecenter.</p> <p>Ledelsen oplever, at beboergruppen bliver stadig mere kompleks. Særligt opleves flere beboere med demens i varierende grader. Det beskrives, hvordan medarbejderne støtter pårørende med at acceptere, at ægtefælle fx er flyttet i plejebolig. Det kan i nogle tilfælde være relevant at henvise de pårørende til støttemuligheder uden for omsorgscentret, som fx pårørendegrupper i kommunen.</p> <p>I forhold til kvalitetsarbejdet arbejdes der efter Aleris' årshjul for kvalitetsovervågning. I den sammenhæng indgår temaer som fx journalaudit og medicinaudit. I øjeblikket arbejdes særligt med utilsigtede hændelser og specielt fald, hvor der er iværksat flere forebyggende indsatser. Utilsigtede hændelser drøftes løbende på personalemøde, og ledelsen finder, at der hersker en god arbejdsgang med utilsigtede hændelser.</p> <p>Omsorgscentret har som noget relativt nyt fået tilknyttet en plejehjemslæge, som aktuelt er i gang med at gennemgå borgerne. Lægen skal fremadrettet også undervise medarbejderne. Mulige emner i forhold til undervisningen kunne fx være livsforlængende behandling, palliativ pleje, diabetes. Det oplyses, at ca. halvdelen af beboerne er overgået til centerlægen som praktiserende læge.</p> <p>I forhold til kompetenceudvikling har medarbejderne deltaget i forløbet <i>nærværsrejsen</i>, som blev afsluttet i december. Forløbet omhandlede blandt andet samarbejde, konflikt-håndtering og personlig udvikling mv. Ledelsen oplever, at forløbet har bidraget med en bedre omgangsform på omsorgscenteret.</p> <p>I forhold til velfærdsteknologi afprøves aktuelt et "dosesystem". Systemet afgiver alarm ved manglende medicingivning. Det er på denne baggrund muligt at følge og registrere, hvornår medicinen er givet. Formålet er at mindske fejl og øge sikkerheden for beboerne. Aktuelt opleves udfordringer i forhold samarbejdet med omsorgssystemet, der arbejdes på en løsning på dette problem. Systemet evalueres til efteråret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Bakkebo Omsorgscenter har fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger.

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Ledelsen beskriver, at der arbejdes ud fra værdisættet "OPEN", som står for: omsorg - professionalisme - engagement - nytænkning. En bærende værdi er, at beboeren skal være i centrum. Ledelsen beskriver, at mødet med den enkelte beboer er vigtigt, herunder at inddrage den enkelte beboers ressourcer og ønsker i hverdagen.</p> <p>På omsorgscentrets interne facebookside arbejdes ligeledes med at fremhæve den gode historie. Dette kan relatere sig til situationer eller aktiviteter i beboernes hverdag, som skaber glæde.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de er glade for at bo på Bakkebo, herunder oplever at blive mødt med omsorg og respekt.</p> <p>Medarbejderne beskriver Aleris' værdier. Den gennemgående tilgang på omsorgscentret er respekt for beboerne, beboerne i centrum, samt at Bakkebo Omsorgscenter er beboernes hjem. Videre beskriver medarbejderne vigtigheden af gensidig respekt imellem beboere, medarbejder og pårørende.</p> <p>Medarbejderne er meget glade for deres arbejde. De beskriver, at de i forbindelse med forløbet <i>nærværstjenesten</i> har tilegnet sig viden om egne og kollegaers arbejdsgange og kompetencer. Kurset har betydet en mere positiv tilgang til arbejdet, herunder stor opmærksomhed på kommunikationen og samarbejdet kollegaerne imellem.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne på Bakkebo Omsorgscenter arbejder målrettet med at omsætte Aleris' værdier i praksis, således at beboerne oplever tryk- hed, nærvær og livskvalitet.</p>

## 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p><b>Tilsynets gennemgang af to beboers sundhedsfaglige dokumentation:</b></p> <p>I forhold til døgnrytmeplanerne er disse i begge tilfælde beskrevet gennem hele døgnet og fremstår handlevejledende og individuelle. Beboernes individuelle ønsker og væner er beskrevet. Det fremgår eksempelvis, at en beboer om eftermiddagen gerne vil hvile i sin lænestol med fodskammel og tæppe. Videre bemærker tilsynet, at der i begge døgnrytmeplaner fremgår, hvornår beboerne foretrækker at blive vækket om morgenen. I forhold til medinddragelse ses beskrivelser af beboernes ressourcer, eksempelvis i forhold til den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde ikke foreligger livshistorie. I et andet tilfælde fremgår det, at beboer ikke ønsker at få udarbejdet denne.</p> <p>Der er udarbejdet relevante handleplaner, som er fulgt op, og der fremgår ligeledes opfølgingsdatoer. I et tilfælde bør handleplanen afsluttes, da indsatsområdet ikke længere er relevant.</p> <p>I forhold til de sygeplejefaglige udredninger fremstår disse opdateret med god sammenhæng til de resterende dokumenter i journalen. Tilsynet bemærker dog, at der i et tilfælde mangler at blive udfyldt to felter i dokumentet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder med dokumenterne handleplaner, omsorgsnøtater, døgnrytmeplaner og sygeplejefaglige udredninger. Medarbejderne beskriver, at der er forskellige opdateringsfrekvenser. Handleplaner revideres mindst hver 3. måned samt efter behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanen blandt andet skal sikre, at nye medarbejdere kan yde den rigtige hjælp, herunder at døgnrytmeplanen skal give et dækkende billede af beboerne samt en udførlig beskrivelse af hjælpen, som beboerne modtager.</p>
-------------	---



	<p>Medarbejderne fortæller, at det i døgnrytmeplanen er vigtigt at beskrive, hvad beboerne selv mestrer. Det skal videre fremgå, hvordan medarbejderne skal støtte op omkring beboernes ressourcer. Medarbejderne har i døgnrytmeplanen ligeledes fokus på de sociale aspekter af beboernes liv.</p> <p>Livshistorier forefindes på papir i mapper, men det er ikke alle beboere, der har ønsket at medvirke i udarbejdelsen af disse. Medarbejderne kan på relevant vis beskrive arbejdsgang i forhold til livshistorien, herunder at denne løbende udfyldes i takt med, at et bedre kendskab til beboerne opnås.</p> <p>Medarbejderne beskriver fyldestgørende, hvordan en handleplan iværksættes og afsluttes.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Bakkebo Omsorgscenter er tilfredsstillende. Der forekommer mindre mangler, som let kan tilrettes.</p> <p>Medarbejderne kan på kompetent vis beskrive, hvordan der arbejdes med den sundhedsfaglige dokumentation.</p>

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Tilsynet interviewer to beboere i deres bolig. Den ene beboer har ikke et aktivt sprog, men kommunikerer gennem kropssprog og verbale tilkendegivelser. Begge beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse.</p> <p>Den ene beboer giver udtryk for at være tilfreds med den personlige pleje, ligesom hyppigheden af hjælpen er tilfredsstillende. Beboeren bekræfter at kende medarbejderne godt. Beboer kan ikke tilkendegive, hvorvidt beboer kender sin kontaktperson. Den anden beboer oplyser, at den personlige pleje er af en tilfredsstillende kvalitet. Beboer beskriver, at medarbejderne løbende spørger ind til vedkommendes ønsker, herunder eksempelvis hvor længe beboer gerne vil sove om morgenen. Beboer fremhæver sin kontaktperson og finder, at denne er med til at sikre en god og meningsfuld hverdag på omsorgscentret. Kontaktpersonen er løbende opmærksom på beboers behov i forhold til den personlige pleje samt støtter generelt beboer i at opnå en god hverdag. Kontaktpersonen kommer ligeledes med forslag til aktiviteter, som beboer kan deltage i.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonen har den primære kontakt til beboer og pårørende. Der er ligeledes fokus på, at de pårørende også kender kontaktpersonen.</p> <p>I forhold til den personlige pleje er det individuelt, hvor ofte beboerne kommer i bad, idet dette tilpasses efter beboernes individuelle ønsker. Medarbejderne udviser fleksibilitet i forhold til beboernes behov for at sikre god værdighed.</p> <p>Medarbejderne beskriver i forhold til plejen, at der arbejdes rehabiliterende. Af andre tilgange fremhæves guidning.</p> <p>Der arbejdes med triagering, og medarbejderne drøfter dette dagligt ved mødeafholdelse. Medarbejderne redegør relevant for principperne for triagering. Medarbejderne finder, at triagering er et fagligt og brugbart værktøj, der sikrer systematik. I forhold til medarbejderne, som dækker flere afdelinger, er redskabet ligeledes meget anvendeligt i forhold til at danne sig et overblik. Som et nyt tiltag planlægger medarbejderne på nogle afdelinger (stræderne) at afholde triagemøder tre gange ugentligt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne på Bakkebo Omsorgscenter modtager den nødvendige pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge, og at medarbejderne er med til at sikre beboerne en god hverdag.</p>

### 3.4.2 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Tilsynet besøger to beboere i deres bolig. Tilsynet observerer i begge tilfælde, at beboernes boliger fremstår ryddelige og rene og bærer præg af jævnlige udluftninger. En beboer tilkendegiver over for tilsynet, at hun er tilfreds med rengøring og oprydning i boligen.</p> <p>En anden beboer finder, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende. Beboeren modtager rengøring en gang ugentligt. Beboeren tager ligeledes selv hånd om de praktiske opgaver, som beboer kan magte. Beboer finder, at personalet løbende er opmærksomme på praktiske gøremål i boligen. Beboeren fremhæver boligen som rummelig og finder det dejligt at have egen udgang til en lille have.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er rengøringspersonalet, som står for rengøringen i beboernes boliger, men at medarbejderne løbende varetager praktiske opgaver, og derved sikrer sig, at der er ryddeligt og rent. Medarbejderne er meget opmærksomme på at spørge ind til beboernes ønsker og behov i forhold til rengøring og praktiske behov.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp, og at rengøringsstandarder er tilfredsstillende.

### 3.4.3 Mad & måltider

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer måltidet flere steder på omsorgscentret.</p> <p><b>Caféen:</b></p> <p>Inden måltidets begyndelse observeres, at flere beboere venter ved bordene. Bordene er pænt dækket op. Der er seks medarbejdere i lokalet.</p> <p>Der opstår hurtigt kø ved skranken, hvor både selvhjulpne beboere (skønnet ca. halvdelen af beboerne i caféen) og medarbejdere venter på, at to medarbejdere bag skranken producerer smørrebrød og anretter den lune ret på bestilling til de enkelte beboere. Maden ser indbydende ud og er pænt anrettet.</p> <p>De beboere, der sidder ved bordene, kan ikke se maden, hvorfor medarbejderne beskriver maden for dem. Der ses rehabiliterende tilgang af varierende kvalitet, ligesom der observeres forskelligt fagligt niveau i den hjælp, beboerne modtager til at spise. En medarbejder giver hjælp til flere beboere stående bag beboernes ryg og forlader beboerne flere gange.</p> <p>I forhold til interaktion bemærker tilsynet flere eksempler på, at beboerne ikke inddrages i medarbejdernes samtale. Der er generelt stille ved bordene. Der er god stemning, men også en del uro i caféen, blandt andet gennemgang af medarbejdere uden funktion i måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at frokostmåltidet ikke foregår i et afgrænset tidsrum, medarbejderne sætter sig ned efter ca. 25 minutter, hvor størstedelen af beboerne har spist.</p> <p>En beboer fortæller, at maden smager godt, og at det også gælder aftensmaden. For beboeren er det vigtigt at have sin faste plads, da beboer nyder udsigten til haven.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han vælger sin mad i dialog med medarbejderen, en dialog han er meget glad for. To beboere, som tilsynet er i dialog med, oplyser, at maden generelt smager godt.</p> <p><b>Husene:</b></p> <p>I et af husene er en medarbejder i gang med at smøre dagens frokost. Maden fremstår indbydende. En medarbejder oplyser, at beboerne tages med på råd, når der skal købes ind til frokost.</p> <p>I et andet hus observerer tilsynet, at beboerne selv vælger maden fra fade. Beboerne inddrages, og det bemærkes, at beboerne ligeledes er hinanden behjælpelige med eksempelvis at hælde vand op. Der hersker en god stemning.</p>
-------------	---

	<p>Da medarbejderne er færdige med at anrette maden sætter disse sig til bords og understøtter dialogen med beboerne. Medarbejderne sidder spredt og er placeret således, at de kan hjælpe beboerne, som har behov for det.</p> <p>En beboer fortæller, at maden er god, og at der er godt selskab forbundet med måltiderne på omsorgscentret. På denne baggrund foretrækker beboer som regel at spise på fællesarealerne med de andre beboere.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at der ved måltiderne lægges vægt på at spørge ind til beboernes ønsker i forhold til maden. Videre forklarer medarbejderne, at det er vigtigt at sætte sig ved bordene under måltiderne, herunder samtale med beboerne både under og efter måltidet. Endelig fremhæver medarbejderne vigtigheden af, at maden fremstår indbydende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden på Bakkebo Omsorgscenter. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af måltiderne varierer på tværs af omsorgscentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i husene er en inddragende og rehabiliterende tilgang til måltiderne.</p> <p>I caféen foregår måltidet under en del uro og startes og slutes ikke i fællesskab, ligesom afvikling af måltid og hjælp til spisning udføres med varierende fagligt niveau. Der er ikke en gennemgående rehabiliterende tilgang i måltidet.</p>

#### 3.4.4 Rehabilitering

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer ved rundgang flere eksempler på rehabilitering, herunder en beboer, som træner med gåture på fællesarealerne.</p> <p>En beboer beskriver, at vedkommende er flyttet ind på omsorgscenteret efter et sygdomsforløb, hvorfor beboer var svækket ved indflytning. Beboer fortæller i den sammenhæng, at vedkommende siden indflytning har genvundet dele af sit funktionsniveau, og har arbejdet målrettet med dette. Beboer fremhæver i den sammenhæng medarbejdernes evne til at motivere samt den ugentlige træning, som beboer deltager i. I forhold til træningen oplyser beboer, at han eksempelvis cykler eller går i gangbarre og finder denne træning god. En anden beboer oplyser, at beboer er glad for at træne i egen bolig med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne beskriver i forhold til rehabilitering, at denne tilgang er bærende i arbejdet, hvorfor beboerne aktiveres så meget som muligt. Medarbejderne giver eksempler på inddragelse og rehabiliteringstiltag, som fremmer beboernes funktionsniveau. En medarbejder beskriver eksempelvis, hvordan en beboer har udviklet sig fra at være sengeliggende til aktuelt at kunne stå, gå og være aktiv. En medarbejder beskriver ligeledes, hvordan der arbejdes med inddragende i forbindelse med den personlige pleje. En beboer aktiveres ved at få en vaskeklud i hånden, og på denne måde formår beboer selv at vaske sig i ansigtet. I forhold til måltiderne arbejdes der rehabiliterende ved, at beboerne eksempelvis bidrager med mindre opgaver, som at rydde tallerkener af efter endt måltid. Medarbejderne beskriver, hvordan der i ydelsen af den praktiske hjælp anvendes en rehabiliterende tilgang. Beboerne inddrages i daglige gøremål, som eksempelvis at lægge vasketøj sammen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at udvikle og understøtte beboernes ressourcer gennem en rehabiliterende tilgang, herunder kan medarbejderne på kompetent vis gøre rede for, hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i praksis.</p>

#### 3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer under rundgang på omsorgscentret en respektfuld omgangstone mellem medarbejdere og beboere.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer bliver hjulpet til rette i en stol med rygeforklæde. Beboeren er bevægelseshæmmet. Fjernbetjening, kop og cigaretter er inden for række vide. Der er en god stemning mellem medarbejder og beboer.</p>
-------------	--

	<p>En beboer oplever, at der hersker en god omgangsform på omsorgscentret, idet medarbejderne er venlige og altid udviser respekt for beboer. Beboer oplyser, at vedkommende er særlig tryk ved de faste medarbejdere.</p> <p>En anden beboer tilkendegiver over for tilsynet, at medarbejderne taler pænt til hende. Beboer oplever at blive mødt med respekt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på, at der i alle tilfælde udvises respekt for beboerne, herunder at der holdes en god tone, samt at kommunikationen tilpasses den enkelte beboer. Medarbejderne understreger vigtigheden af, at møde beboerne der, hvor de er. Medarbejderne er opmærksomme på deres mimik og kropssprog i interaktionen med beboerne. Nogle beboere kan lide et kram, mens andre ikke ønsker denne kontaktform. Generelt kan beboerne godt lide, at der laves lidt sjov, og at der grines. Medarbejderne oplever, at der er plads til forskelligheden på Bakkebo Omsorgscenter, både i forhold til medarbejdere og beboere. Adspurgt til kommunikationen mellem medarbejderne oplyses det, at denne ligeledes er god og respektfuld.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med respekt, og at der hersker en anerkende omgangstone på Bakkebo Omsorgscenter.

#### 3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer på flere afdelinger, at der hænger en aktivitetskalender på opslagstavlerne. Af aktivitetskalenderen fremgår det blandt andet, at der er stolegymnastik, træning, hyggegruppe og filmklub. Det bemærkes, at der af aktivitetskalenderen ikke fremgår ture ud af huset i august måned.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der aktuelt afholdes et frivilligprojekt ved navn "Natur, glæde og bedring", hvor frivillige medarbejdere arrangerer ture ud i naturen med beboere. Videre oplyses det i forhold til aktiviteter, at klippekortsordningen er ved at blive implementeret på Bakkebo, hvilket omsorgscenteret befinder sig i sin indledende fase med.</p> <p>En beboer fortæller, at han jævnligt deltager i aktiviteterne på omsorgscentret. Beboer fremhæver eksempelvis banko, træning og hyggegruppe. Beboer oplever, at der er tilstrækkeligt med aktiviteter på omsorgscentret, herunder løbende muligheder for socialt samvær med de andre beboere. En anden beboer kan grundet sprogvan-skeligheder ikke svare på, hvorvidt vedkommende deltager i aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne beskriver en lang række af aktiviteter, som eksempelvis træning/ gymnastik og filmaften. Der tilbydes aktiviteter næsten dagligt. Medarbejderne oplyser ligeledes, at der rundt på afdelingerne findes tegneredskaber, spil, strikketøj og sæbebobler, som inviterer til hygge og samvær på fællesarealerne. Medarbejderne beskriver, at der ud over de planlagte aktiviteter ligeledes igangsættes spontane aktiviteter, hvor der synges og hygges.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der tilbydes varierede muligheder for aktiviteter, som er tilpasset målgruppen på Bakkebo Omsorgscenter.

### 3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

<b>Data</b>	<p>Ledelsen beskriver, at der er klare delegeringsrammer i kommunen, som medarbejderne arbejder efter samt er bekendte med. Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn har været en del udskiftninger i medarbejdergruppen, men at dette efterhånden er stabiliseret. I øjeblikket er alle stillinger besat. Ledelsen oplever, at det generelt er vanskeligt at rekruttere medarbejdere pga beliggenheden med afstand til storbyer.</p>
-------------	---

	<p>I forhold til bemandingen oplyses det, at omsorgscentret har ansat en center-fysioterapeut, og der er ligeledes er mulighed for at trække på en ergoterapeut fra nærliggende genoptræningscenter. Om aftenen er der ingen sygeplejerske, dog kan kommunens akutteam kontaktes ved behov. Denne funktion anvendes dog meget sjældent.</p> <p>I tilfælde af særlige situationer aftales det med medarbejderne i aften-/nattevagt, at de kan kontakte sygeplejersken på Bakkebo uden for arbejdstiden.</p> <p>Sygefraværet ligger på et fornuftigt niveau på trods af langtidssygemeldinger. Leder oplyser, at man på omsorgscentret kalder det nærvær, dette med henblik på at fokusere på nærværet og skabe en positiv italesættelse heraf.</p> <p>I forhold til mødestruktur varierer dette i forhold til de forskellige afdelinger. På stræderne afholdes møder to gange ugentligt samt dagligt om morgenen. Hertil kommer overdragelsesmøder om eftermiddagen med aftenvagten. I husene samles medarbejderne hver morgen. Der afholdes desuden fælles personalemøde hver 3. måned.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre den rette personalesammensætning og organisering.

### 3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Ledelsen beskriver, at der er fokus på at have en differentieret tilgang til oplæring af nye medarbejdere grundet medarbejdernes forskellige behov. Der afholdes opfølgningssamtaler med de nyansatte.</p> <p>Siden sidste tilsyn er der afholdt undervisning i sårpleje, kompression samt forløbet <i>nærværsrejsen</i>. Det oplyses, at ledelsen afholder strategimøder tre gange årligt, det næste i september måned. I den sammenhæng lægges en plan for den fremtidige kompetenceudvikling, hvor et af emnerne vil blive Fællessprog 3.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for delegation og oplæring, herunder hvordan dette sker i praksis. Medarbejderne beskriver, at der foretages oplæring, og at det dokumenteres, hvilken opgave der er delegeret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de føler sig godt klædt på til deres arbejde. En social- og sundhedsassistent beskriver, at hun finder de resterende faggrupper gode at sparre med. På denne baggrund er der god hjælp ved komplekse opgaver. En anden medarbejder beskriver, at der mulighed for at orientere sig i relevante instrukser, hvor medarbejderne kan søge hjælp i forhold til korrekte arbejdsgange.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de altid kan kontakte sygeplejersken ved behov. Medarbejderne oplever, at der med udviklingssygeplejerskens ansættelse er stor lydhørhed i forhold til behov for ny viden hos medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i forløbet <i>nærværsrejsen</i>, blev arbejdet med fx kommunikation mellem faggrupperne. Dette gav anledning til gode faglige samtaler, herunder konkrete værktøjer, der kunne anvendes i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på, at medarbejderne på Bakkebo Omsorgscenter har de nødvendige kompetencer til deres arbejde. Medarbejderne kan på en kompetent vis redegøre for, hvordan der opsøges faglig viden samt sparring.

# 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 sundhedsfaglig 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](http://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.*

