

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Dagmarsminde Plejehjem

Uanmeldt helhedstilsyn
August 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Dagmarsminde Plejehjem	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	9
3.4.1	Personlig pleje	9
3.4.2	Praktisk hjælp	9
3.4.3	Mad & måltider	10
3.4.4	Rehabilitering	11
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	12
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	13
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	14
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
5.0	Præsentation af BDO	17

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 Dagmarsminde Plejehjem er, at der er tale om et plejehjem med

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

Dagmarsminde har fulgt godt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og der er hermed sket en positiv udvikling på områderne.

Med de igangsatte initiativer er der sket synlige forbedringer af den sundhedsfaglige dokumentation, men samtidig vurderes det, at Dagmarsminde endnu ikke er helt i mål hermed. Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på dette, og med en mindre målrettet indsats kan der hurtigt rettes op herpå. I forhold til indsatser omkring medarbejdernes roller og praksis i forbindelse med måltidet hæfter tilsynet sig ved, at måltidet fungerer meget tilfredsstillende med god struktur og ro. Måltidet serveres ud fra en rehabiliterende tankegang, og medarbejderne har gode faglige refleksioner i forhold til at fremme ”det gode måltid”, herunder at sikre efterlevelse af roller og ansvar. Beboerne er generelt tilfredse med måltidet.

Dagmarsminde plejehjem arbejder målrettet ud fra leder May Bjerres vision om at give plejen en ny og mere medmenneskelig betydning. Tilsynet vurderer, at beboerne får pleje og omsorg i overensstemmelse med ønsker og behov. Medarbejderne kan redegøre fagligt for principperne bag den pleje og omsorg, borgerne modtager. Ligeledes er medarbejderne meget opmærksomme på beboernes individuelle behov, ønsker og ressourcer, og beboerne oplever stor tilfredshed med plejen. Tilsynet hæfter sig ved, at der arbejdes målrettet med den rehabiliterende tilgang i plejen og omsorgen.

Tilsynet bemærker på sin rundgang på Dagmarsminde, at dagens medicin er placeret i skuffe på kontoret, som ikke er aflåst, og tilsynet henstiller til, at de gældende retningslinjer på området efterleves.

Rengøringsstandarder vurderes tilfredsstillende på Dagmarsminde. Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte og rengøring.

Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud af aktiviteter afstemt målgruppen, både af fælles og individuel karakter. Medarbejderne har godt kendskab til de forskellige aktiviteter, som af medarbejderne opleves som meningsfulde og relevante. Ligeledes er medarbejderne bevidste om at motivere beboerne til deltagelse. Beboerne er tilfredse med tilbuddet af aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at der er en god atmosfære på Dagmarsminde, hvor kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende, ligesom dialogen mellem medarbejderne er respektfuld. Beboerne oplever, at der hersker en god tone og stemning på Dagmarsminde - medarbejderne er empatiske, imødekommende og anerkendende i deres form og tilgang.

Ledelsesmæssigt er der et stort fokus på kontinuerlig udvikling af Dagmarsminde, herunder kompetenceudvikling af medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre en fælles forståelse af opgaveløsningen på Dagmarsminde og de organisatoriske rammer. Samtidig bemærker tilsynet, at der arbejdes med rådighedsvagter, idet der fortsat er vagter, som ikke er dækket med relevante kompetencer. Medarbejderne oplever, at der er de nødvendige kompetencer til stede på områdecentret med mulighed for faglig udvikling og giver udtryk for, at der nu er et godt arbejdsmiljø på Dagmarsminde.

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 Dagmarsmindes fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Dagmarsminde fortsætter de igangværende indsatser i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, således at denne altid fremstår ajourført.
Tilsynet anbefaler herunder, at fokus skærpes på at sikre overensstemmelse mellem sygeplejefaglige udredninger, beboernes medicinliste og handleplaner.
 2. Tilsynet anbefaler, at sikkerheden øges, således at beboernes medicin opbevares sikkert og forsvarligt, jf. retningslinjer på området.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Dagmarsminde Plejehjem, Aggebovej 42, 3230 Græsted - friplejehjem
Leder
May Bjerre Eiby
Antal boliger
9 boliger (9 beboere) - en ledig bolig, hvor ny beboer er visiteret pr. 1 september.
Dato for tilsynsbesøg
Den 11. august 2017
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder og souschef• Rundgang på områdecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 2 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere, 1 social- og sundhedsassistent og 1 ufaglært medarbejder <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Charlotte Urhammer, Manager, Sygeplejerske og MPG

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Der blev ved sidste tilsyn i 2016 givet anbefalinger i forhold til at sikre en sammenhængende og ajourført sundhedsfaglig dokumentation og i forhold til medarbejdernes rolle og praksis i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er arbejdet målrettet med den sundhedsfaglige dokumentation. Der er, som led i Styrelsen for patientsikkerheds anbefaling om journalføring, undervist i sundhedsfaglig dokumentation og relevante instrukser herfor. Kommunens instrukser og procedurer er tilgængelige i printet form i mapper. Ledelsen arbejder på, at få adgang til kommunens elektroniske system, herunder instrukser og procedure for den sundhedsfaglig dokumentation, således at alle opdaterede instrukser også vil være tilgængelige elektronisk på Dagmarsminde Plejehjem.</p> <p>Ledelsen er opmærksom på iværksættelse af tiltag i forhold til den overordnede kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation, eksempelvis udføres der struktureret gennemgang af dokumentationen ved sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter hver anden måned. Ligeledes afholdes der tavle/triagerings-møder en gang ugentlig, hvor også aftenvagter deltager i det omfang, det er muligt.</p> <p>I forhold til anbefalingen om medarbejdernes roller og praksis i forbindelse med måltiderne udtrykker ledelsen, at der er blevet arbejdet med anbefalingen om værtsrollen, men at denne ikke fungerer i praksis. Måltidet er beskrevet i værdigrundlaget, ligesom medarbejdernes rolle i forbindelse med dette er beskrevet i medarbejdernes arbejdsbeskrivelse. Ledelsen oplever, at medarbejderne er bevidste om deres rolle omkring måltidet og oplever ikke, at der er problemer i forbindelse med måltidet, hvor der er to medarbejdere omkring bordet i spisesituationen.</p> <p>Ledelsen gør opmærksom på, at der i forlængelse af Styrelsen for patientsikkerheds tilsyn (okt. 2016) og anbefalinger ift. såvel instrukser, journalføring, medicinhåndtering og indberetning af utilsigtede hændelser er fulgt op med relevante tiltag. Ex. er der udarbejdet procedure på utilsigtede hændelser (UTH), og medarbejderne er undervist i instrukser for medicinhåndtering og dokumentation mm. De udarbejdede instrukser fremvises til Tilsynet. Ledelsen nævner, at plejecentret netop har fået en grøn smiley fra arbejdstilsynet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde har fulgt godt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og at der hermed er sket en positiv udvikling på områderne.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Dagmarsminde plejehjem arbejder målrettet ud fra leder May Bjerres vision om at give plejen en ny og mere medmenneskelig betydning. Fokus er at skabe et hjem for mennesker med demens, hvor værdierne i mennesket får den fulde opmærksomhed i stedet for den sygdom, de er blevet diagnosticeret med. Leder har i samarbejde med sine medarbejdere udviklet en metode, hvor fællesskab, intimitet og fokus på den enkelte beboers værdier er bærende for udførelsen af denne metode. Leder har netop udgivet en bog om denne metode, som alle medarbejdere og pårørende har fået udleveret.</p> <p>Leder pointerer, at hun ikke går ind for et nedskrevet værdigrundlag. Hovedfokus er beboerne, herunder æstetik (Dagmarsminde skal være et rart sted at være), fællesskab og omsorg for hinanden såvel beboere, pårørende og medarbejdere imellem.</p>
-------------	---

	<p>Ledelsen beskriver, at der er fokus på at styrke beboernes livskvalitet. Beboerne på Dagmarsminde skal føle sig som noget særligt, således skal beboerne serviceres og forkæles samtidig med, at den rehabiliterende tilgang er en naturlig del af hverdagen og omsorgen, hvor beboerne skal hjælpe sig selv og hjælpe hinanden.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man på Dagmarsminde forholder sig kritisk til medicin. Således er der fokus på rehabilitering og aktivering af beboerne, frem for medicinering med psyko-farmaka.</p> <p>Ledelsen føler sig overbevist om at forståelsen for metoden lever i medarbejderne og udtrykker stor tilfredshed og tillid til medarbejdernes kompetencer og indsats.</p> <p>Målgruppen på Dagmarsminde er moderat til svært demente borgere fra alle kommuner. Aktuelt er der tre beboere fra Gribskov Kommune.</p> <p>Beboerne giver begge udtryk for at trives på plejehjemmet, ligesom de begge oplever, at plejehjemmet er et godt sted at være, og at medarbejderne er dygtige, søde, rare og opmærksomme på deres forskellige behov.</p> <p>En beboer fortæller, at det er dejligt at bo på Dagmarsminde. Beboeren fremhæver, at der er ro og fred og gode omgivelser, idet Dagmarsminde er beliggende tæt på skov og marker.</p> <p>Anden beboer og ægtefælle oplyser, at de har det rigtigt godt. De oplever, at det er den bedste løsning, når det ikke er muligt at være i eget hjem. Ægtepar oplever, at det er et smukt hus med menneskeligt personale, som er positive og imødekommende, og det fremhæves, at beboerne bliver behandlet værdigt og som mennesker.</p> <p>Medarbejderne understøtter ledelsens oplevelse af, hvordan der arbejdes metodisk på Dagmarsminde. De fortæller, at metoden der anvendes på plejehjemmet har fokus på kerneopgaven - mennesket i centrum og individuel pleje. Der arbejdes med udgangspunkt i omsorg og fællesskab, herunder livskvalitet, aktivitet og rehabilitering. Det oplyses, at der ligeledes er fokus på inddragelse af pårørende, som opfordres til at være en naturlig del af fællesskabet.</p> <p>Medarbejderne er enige om, at metoden og filosofien, der anvendes på Dagmarsminde, medvirker til en anderledes praksis og forståelse i forhold til tilgangen til beboernes behov og ressourcer og pleje. Den cirkulære arbejdsgang medvirker til en højere grad af fleksibilitet i plejen i forhold til at sikre beboerens individualitet og medbestemmelse.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde plejehjem arbejder målrettet ud fra egne metoder og en fælles forståelse, således at beboerne oplever en meningsfuld hverdag præget af livskvalitet, tryghed og medbestemmelse.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation i omsorgssystemet for to beboere.</p> <p><u>Døgnrytmeplaner:</u></p> <p>Begge døgnrytmeplaner er handlevejledende og individuelt beskrevet for hele døgnet. Tilsynet bemærker positivt, at begge døgnrytmeplaner indeholder detaljerede og fyldestgørende beskrivelser af beboernes ønsker og vaner med forslag til indsatser, der skal medvirke til at sikre beboernes trivsel. Eksempelvis er det hos en beboer beskrevet, at beboer har behov for middagslur og i anden døgnrytmeplan, at beboer har positiv virkning af at sove med dukke.</p> <p>Begge døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer, og hvordan disse medinddrages i plejen.</p>
------	---

	<p>Dokumentet livshistorie er ikke udfyldt i den gennemgåede dokumentation. Medarbejder oplyser, at disse findes i mappe i papirform, men kan ikke fremvise disse.</p> <p><u>Sygeplejefaglig udredning:</u></p> <p>Der er udarbejdet sygeplejefaglige udredninger i begge journaler.</p> <p>Hos en beboer ses meget tilfredsstillende dokumentation. Denne indeholder detaljerede og fagligt relevante beskrivelser i forhold til beboernes helhedssituation. Ligeledes observeres overensstemmelse mellem den sygeplejefaglige udredning og beboernes medicinliste.</p> <p>Hos anden beboer er der delvis overensstemmelse mellem den sygeplejefaglige udredning og medicinliste. Der er i den sygeplejefaglige udredning dokumenteret, at beboer er i fast behandling med smertestillende medicin, og ifølge beboerens medicinliste er beboer overgået til pn behandling (behandling efter behov).</p> <p><u>Handleplaner:</u></p> <p>Tilsynet gennemgår handleplaner på de udvalgte beboere. Der er generelt udarbejdet mål, handlinger og evaluering på handleplanerne, men det bemærkes, at flere handleplaner ikke er aktuelle. Eksempelvis ses handleplan for øreskylning og udtrappingsforløb fra 2016, som ikke er aktuel længere, og derfor bør afsluttes. Tilsynet foreslår, at afsluttede behandlingsforløb dokumenteres i den sygeplejefaglige vurdering, således at Styrelsen for patientsikkerheds anbefalinger om dokumentation overholdes.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der mangler handleplaner for relevante områder, som eksempelvis udskillelser/forstoppelse. Der ses i stedet handleplaner uden tema, hvor dagvagt og aftenvagt laver daglige notater, og hvor der er dokumenteret omkring bl.a. udskillelser. Ligeledes bemærker tilsynet at der mangler henvisninger til handleplaner i sygeplejefaglig status og/eller døgnrytmeplaner</p> <p>Tilsynet forholder ledelsen dette, og ledelsen forklarer, at Styrelsen for patientsikkerhed har anbefalet ledelsen at reducere i antal af handleplaner, hvorfor der i stedet, i nogle forhold, dokumenteres samlet under handleplan uden tema. Ledelsen oplyser, at de finder det problematisk, at Styrelsen for patientsikkerhed og kommunen har forskellige anbefalinger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den sundhedsfaglige dokumentation anvendes som et aktivt redskab i hverdagen. Alle medarbejdere dokumenterer, men sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenterne har det daglige ansvar for den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Døgnrytmeplaner ajourføres løbende, og derudover er der fast struktur på opdatering. Ligeledes medvirker tavlemøder og triagering til at sikre kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation. Der er løbende undervisning i dokumentation.</p> <p>Tilsynet bemærker ved gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation, som foregår på personalekontoret, at dør til kontor står åben. Ligeledes er skuffe i kontor, hvor medicin opbevares, ikke er aflåst. Tilsynet forholder ledelsen dette, og ledelsen forklarer, at medarbejderne er orienteret om procedure for dette, og at skuffen til medicinen normalt er aflåst.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der med de igangsatte initiativer er sket synlige forbedringer. Tilsynet vurderer dog samtidig, at Dagmarsminde fortsat har en udfordring i forhold til at sikre sammenhæng mellem dokumenterne i journalen og ajourføring af handleplanerne. Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på dette, og at Dagmarsminde med en mindre målrettet indsats hurtigt kan rette op herpå.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at den pleje og omsorg, der tilbydes beboerne, er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboerne fremstår rene og velplejede.</p> <p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes indsats i forhold til den pleje og omsorg, de tilbydes. En beboer fortæller, at hun klarer det meste selv, men at hun får hjælp til at bade, hvilket gør beboer tryk. Beboer fortæller, at hun oplever at have stor indflydelse på såvel pleje som hverdagsliv.</p> <p>Anden beboer fortæller, at han gør, hvad han kan selv, får dog hjælp til barbering og bad. Beboer oplyser, at personalet er meget hjælpsomme, ligesom de altid kommer, når der er behov for hjælp.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne, der interviewes af tilsynet, ikke kan svare helt relevant på tilsynets spørgsmål grundet hukommelsesmæssige udfordringer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de planlægger den personlige pleje på deres morgenmøde klokken 7.00. Der arbejdes ikke med kontaktpersonsystem, idet alle medarbejderne har relevant viden om beboerne. Der er i planlægningen fokus på medarbejdernes kompetencer i forhold til opgaveløsning og beboernes behov, ligesom triagering anvendes som arbejdsredskab til afdækning af beboernes særlige udfordringer. Livshistorien er ligeledes et vigtigt redskab. Pårørende inddrages ofte, og samarbejdet opleves meget velfungerende.</p> <p>Medarbejderne er enige om, at det er vigtigt, at beboerne sikres medbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen. Medarbejderne er bevidste om, at beboerne er forskellige, og derfor har individuelle behov. Ligeledes fremhæves fokus på den rehabiliterende tilgang, som er en naturlig del af hverdagens praksis. I forhold til målgruppen, som er beboere med demens, beskrives opmærksomhed på det verbale og nonverbale, guidning og spejling som vigtige redskaber i arbejdet. Ligesom motivation og den inviterende tilgang anvendes i plejen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får pleje og omsorg i overensstemmelse med ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt for principperne bag den pleje og omsorg, borgerne modtager. Ligeledes er medarbejderne meget opmærksomme på beboernes individuelle behov, ønsker og ressourcer.</p> <p>Samtidig vurderer tilsynet, at beboerne oplever stor tilfredshed med plejen.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at der er en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealerne, i beboernes boliger, ligesom også beboernes hjælpemidler syner rene.</p> <p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med den praktiske hjælp og rengøringen. En beboer har indtryk af, at der bliver gjort rent dagligt, idet der altid er rent og pænt. Beboer oplyser med et smil på læben, at hun altid får redt sin seng. Beboer siger, at hun godt selv kunne redde sin seng, men at hun nyder den luksus at blive serveret.</p> <p>En anden beboer og beboers ægtefælle fortæller, at de sætter en ære i selv at holde deres hjem rent og pænt.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at der er ansat en medarbejder til varetagelse af rengøring tre gange ugentlig. Rengøring og det at sikre at fællesarealer og boliger fremstår ryddelige er et fælles ansvar, og medarbejderne nævner, at de hjælper med at gøre rent ved behov, de dage rengøringsmedarbejder har fri.</p>
-------------	--

	Det fremhæves, at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer i alle relevante praktiske gøremål og i det omfang, det er muligt. Beboerne hjælper ex. med borddækning, at vande blomster og stryge eget tøj - nogle beboere stryger også personalets tøj.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden er tilfredsstillende på Dagmarsminde. Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte og rengøring.

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Tilsynet observerer morgenmåltidet og frokosten. Tilsynet bemærker positivt, at måltidet er præget af hjemlighed, ligesom måltiderne tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Bordet er ved begge måltider veldækket med friske blomster og servietter, og maden er anrettet på fade og i skåle. Der observeres en god stemning omkring måltiderne. Under morgenmåltidet kommer og går medarbejderne og tilser løbende, om beboerne måtte have behov for støtte. Under frokosten sidder medarbejderne med ved bordet. Alle beboerne er til stede under frokosten, og de beboere, der har behov for støtte, modtager denne på en værdig og faglig måde. Der er god stemning omkring bordet. Der hersker ro med afdæmpet musik i baggrunden, og der hyggesnakkes på tværs af bordet. Medarbejderne understøtter den gode dialog mellem beboere og medarbejdere, hvor medarbejderne medinddrager beboerne ved at henvende sig med konkrete spørgsmål til beboerne, og der grines hyggeligt.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at ingen medarbejdere ses i gang med praktiske ting under måltidet.</p> <p>Beboerne er tilfredse med madens kvalitet og variation.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke har specielle ønsker til maden. Beboer oplever, at maden er god og varieret, ligesom der omkring måltiderne er god stemning og dufter godt af mad.</p> <p>Anden beboer og dennes ægtefælle, som begge er vegetarer, oplyser, at maden er blevet bedre, da de har fået ny leverandør af den varme mad.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på, at måltiderne skal serveres i hjemlige og rolige rammer, der indbyder til dialog og hyggeligt samvær/trivsel. Medarbejderne fortæller, at alle spiser samlet, hvor også de pårørende har mulighed for at spise med. Således er der faglige overvejelser om bordsætningen, dette for at undgå konflikter. Det oplyses, at der er pædagogiske måltider, hvorfor medarbejderne deltager i måltidet. Medarbejderne er bevidste om beboernes forskellige behov for støtte i forbindelse med indtagelse af måltidet og planlægger og agerer herefter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at alle beboere vejes en gang om måneden eller efter behov. Der er mulighed for special kost og særlige ønsker i forhold til mad, og det er medarbejdernes oplevelse, at der gøres en stor indsats for at imødekomme beboernes ønsker.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er god stemning og trivsel omkring måltidet på Dagmarsminde. Medarbejderne kan fagligt redegøre for overvejelser omkring "det gode måltid", herunder roller og ansvar, og beboerne tilbydes måltiderne ud fra en rehabiliterende tilgang. Der er fokus på, hvilke rammer og forhold der kan sikre borgernes trivsel bedst muligt.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med kvaliteten af måltiderne og oplever, at stemningen omkring disse er hjemlig og god.</p>

3.4.4 Rehabilitering

<p>Data</p>	<p>Tilsynet observerer, at de fysiske rammer er afstemt målgruppen med god mulighed for inddragelse af beboernes ressourcer. Eksempelvis er toiletforholdene indrettet med moderne faciliteter, der øger mulighederne for at gøre beboerne selvhjulpne. Udendørs arealer muliggør bl.a. gåture, og tilsynet observerer en medarbejder, der er ude at gå tur med en beboer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at rehabilitering og aktivering er en del af den metode, der arbejdes ud fra på Dagmarsminde, hvorfor ledelsen oplever, at det er en naturlig del af den daglige praksis.</p> <p>Beboerne beskriver, at de i høj grad føler sig medinddraget og motiveret til at anvende egne ressourcer.</p> <p>En beboer fortæller, at det er vigtigt for hende, at hun gør de ting, hun plejer, og klarer flest mulige opgaver med så lidt støtte som muligt. Beboer forklarer, at hun går ture i skoven dagligt for at fastholde sit funktionsniveau.</p> <p>Anden beboer og ægtefælle understøtter dette og beskriver, at de ligeledes gør, hvad de kan i det daglige både i forhold til personlig pleje og andre praktiske forhold. Ægtefælle understreger, at hun gerne vil deltage i så mange praktiske gøremål som muligt for at holde sig i gang.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for den rehabiliterende tilgang og oplyser, at rehabilitering er en helt naturlig og integreret del af den daglige pleje og omsorg på Dagmarsminde. Således er der fokus på at forbedre beboernes funktionsniveau herunder, at beboerne gør det, de kan, og har ressourcer til. Medarbejderne er opmærksomme på kontinuerligt at motivere borgerne til at gøre, hvad de kan, og gerne lidt til, idet inddragelse af beboerne også handler om at sikre, at beboerne føler, at de har en nytteværdi. Således udvises respekt og værdighed ved at hjælpe beboerne med at hjælpe sig selv.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes handleplaner på rehabilitering. Beboerne inddrages i udarbejdelsen af mål, og således trænes beboerne i forhold til egne mål, ønsker og aktiviteter. Tilsynet observerer positivt en tavle, der hænger på personalekontoret, hvor beboernes mål og aktiviteter fremgår. Medarbejderne giver flere eksempler på beboere, som ved hjælp af en inviterende, anerkendende og guidende tilgang har forbedret deres funktionsniveau markant. En medarbejder giver et eksempel på en beboer, som ikke selv kunne varetage badning da beboer flyttede ind, men som i dag har udviklet sit funktionsniveau således, at hun selv varetager denne opgave.</p> <p>Medarbejderne er enige om, at der på Dagmarsminde er mange gode rehabiliterende aktiviteter, ex. er der dagligt en gåtur fra 10-11 og gymnastik mellem 11-12, hvor koordinationstræning og konditionstræning er i fokus. Der er individuel træning og træning ved fysioterapeut efter behov og bassintræning en gang ugentlig med medarbejder. Ligeledes er der skriveundervisning for at træne nogle af de færdigheder, som beboerne har mistet.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med den rehabiliterende tilgang i plejen. Medarbejderne kan fagligt redegøre for den rehabiliterende tilgang med fokus på at understøtte og udvikle beboernes funktionsniveau.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p>

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

<p>Data</p>	<p>Tilsynet observerer, at der er en god atmosfære på Dagmarsminde. Det observeres, at der er en let og uformel stemning på fællesarealerne med respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere. Tilsynet observerer positivt, at medarbejderne fremtræder venligt og imødekommende i forhold til beboernes forskellige behov for hjælp og omsorg.</p>
--------------------	--

	<p>Det observeres flere gange, at medarbejdernes adfærd, herunder øjenkontakt og berøring, har en beroligende indvirkning på nogle af borgerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at der er en god stemning på Dagmarsminde, og at medarbejderne er ualmindelig søde og imødekommende. Beboerne oplever ligeledes, at der er en stabil gruppe af medarbejdere på Dagmarsminde.</p> <p>En beboer oplever, at der er en god og respektfuld omgangstone. Beboer siger, at som man råber i skoven, får man svar, således handler det om at tale respektfuldt til hinanden.</p> <p>Anden beboer og dennes ægtefælle beskriver, at medarbejderne er meget menneskelige og empatiske.</p> <p>Medarbejderne oplever, at Dagmarsminde er et særligt plejehjem, der er præget af hjemlighed, venlighed og forståelse. Tonen er god, og der tales pænt og respektfuldt til beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at aflæse beboerne og afstemme, hvilken tone og form det enkelte menneske har behov for. Således har der endnu ikke været behov for magtanvendelse, idet medarbejderne oplever, at de med deres intuition er gode til at knække koden/aflæse i forhold til den enkelte beboer.</p> <p>En medarbejder forklarer at der arbejdes med genkendelighed for beoerne som en del af plejen, hvorfor medarbejderne bærer uniform.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er et godt arbejdsmiljø, tillid og en åben og respektfuld dialog imellem medarbejderne og ledelsen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er en god atmosfære på Dagmarsminde, hvor kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende, ligesom dialogen mellem medarbejderne er respektfuld.</p> <p>Beboerne oplever, at der hersker en god tone og stemning på Dagmarsminde - medarbejderne er imødekommende og anerkendende i deres form og tilgang.</p>

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Tilsynet bemærker, at der på Dagmarsminde er flere aktivitetsmuligheder tilpasset målgruppen. I dagligstuen findes en kurv med strikkesøj, et klaver, et dukkehus mm., ligesom der i udestuen står sofaer med tæpper, hvor beboerne kan slappe af og tage en lur efter behov. Ligeledes er der gode muligheder for udendørsaktiviteter, hvor der er sansehaver, bålplads og havepavillon. I kælderens er der er wellness/spa og varmtvandsbassin.</p> <p>Tilsynet observerer positivt, at der er højtlesning fra dagens avis om formiddagen ved medarbejder. Flere beboere sidder omkring bordet og lytter aktivt, og de aktuelle nyheder diskuteres livligt. Medarbejder oplyser, at avisoplæsning er et tilløbsstykke, hvor særligt horoskoperne har beboernes interesse.</p> <p>Beboerne på fællesarealerne giver udtryk for stor tilfredshed med aktiviteterne. De fortæller, at der er mange meningsfulde aktiviteter med mulighed for alt fra gymnastik til kortspil, at fodre dyr og hente æg. Derudover er der dans, musik og sang.</p> <p>Beboerne, der interviewes, kender ikke til aktiviteterne. En beboer fortæller, at hun ikke kender til aktiviteterne ud over højtlesning, men beboer fortæller, at hun dagligt går ture og lytter til lydbøger.</p> <p>Anden beboer fortæller, at han elsker havearbejde. Beboer hjælper til i haven, hvor han passer roserne og fjerner visne blomster. Ægtefælle oplyser, at hun godt kunne ønske sig flere aktiviteter, da hun oplever, at dagen til tider kan være lidt lang.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for aktiviteterne på Dagmarsminde. De fremhæver bassinet, som bliver brugt af alle beboere en gang om ugen. Medarbejderne beskriver, at der er to frivillige knyttet til Dagmarsminde, en frivillig der laver praktiske ting med beboerne, og en frivillig som går ture. Derudover er der eksterne samarbejdspartnere, som bidrager med relevante tilbud, såsom gudstjeneste, fodterapi mm., ligeledes deltager de pårørende aktivt i såvel praktiske forhold som aktiviteter.</p>
------	---

	Ledelsen oplyser, at man på Dagmarsminde ikke anvender velfærdsteknologi. Medarbejdere giver dog udtryk for, at de har de hjælpemidler, de har behov for.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud af aktiviteter afstemt målgruppen, både af fælles og individuel karakter. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har godt kendskab til de forskellige aktiviteter, som medarbejderne oplever som meningsfulde og relevante. Ligeledes er medarbejderne bevidste om at motivere beboerne til deltagelse. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med tilbuddet af aktiviteter.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der det sidste år har været meget begrænset udskiftning i personalegruppen. Størstedelen af medarbejderne har været ansat mere end et år, og personalegruppen betragtes som værende stabil.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet med rekruttering og arbejdsmiljø. Der er i forhold til arbejdsmiljøet lavet flere tiltag, ex. er der fokus på tæt dialog med medarbejderne, ligesom medarbejderne dagligt skal udfylde evalueringsskema af vagten. Således beskrives arbejdsmiljøet som værende rigtigt godt, hvilket afspejles i det lave sygefravær på 0,86%. Leder betragter sygefraværet som meget tilfredsstillende og glæder sig over dette resultat.</p> <p>Der er aktuelt ansat ca. 20 medarbejdere, heraf er fem af disse faste afløsere. Der anvendes ikke vikarer. Ledelsen glæder sig over, at der siden sidst er ansat tre sygeplejersker, ligesom der er faglært personale i alle vagtlag. Der er fortsat aften- og nattevagter, hvor der ikke er social- og sundhedsassistenter og/eller sygeplejersker til stede. Således arbejdes der med rådighedsvagter/sygeplejersker, der kan tilkaldes ved behov, og som fysisk skal kunne være til rådighed inden for en halv time.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er planer om at opnormere med flere sygeplejersker, men det opleves, at det kan være svært at rekruttere kvalificerede sygeplejersker, ikke mindst fordi Dagmarsminde er et lille sted med opgaver af meget forskellig karakter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er en halv times overlap mellem vagterne. Det er medarbejdernes oplevelse, at man er gode til at hjælpe hinanden på kryds og tværs i huset, og der er på baggrund af plejecentrets størrelse let adgang til kontakt med kolleger og ledelse, som også deltager i plejen ved behov. Idet alle medarbejderne har et godt kendskab til alle beboere, er der altid mulighed for at bytte rundt på opgaverne, når særlige hensyn skal tages.</p> <p>Det oplyses, at der er tavlemøder, herunder triagering en gang ugentlig. Ligeledes samarbejdes der tæt med Dagmarsmindes huslæge, som kommer fast en gang om måneden eller efter behov. Der afholdes personalemøder hver anden måned, hvor aktuelle forhold drøftes.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der på Dagmarsminde har været en del udskiftning, men at dette er blevet meget bedre. Der er aktuelt en stabil personalegruppe, og et godt arbejdsmiljø - og det beskrives, at ledelsen er synlig og lydhør over for alle problemstillinger. Ligesom det er medarbejdernes indtryk, at man er god til at yde kollegial støtte og opbakning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer. Samtidig arbejdes der med rådighedsvagter, idet der fortsat er vagter, som ikke er dækket med relevante kompetencer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af dagens opgaver. Medarbejderne udtrykker, at der nu er et godt arbejdsmiljø.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der er fokus på kontinuerlig udvikling af Dagmarsminde, således er der ansat en PHD studerende fra Århus, der undersøger Dagmarsmindes målsætninger og metoder. Der er en tæt dialog med Norge og Færøerne, som ligeledes arbejder med lignende metoder. Leder har netop været på Færøerne med en social- og sundhedsassistent med henblik på erfaringsudveksling. Ligeledes arbejder leder aktuelt på Demenskonference for pårørende og medarbejdere.</p> <p>Der er i forlængelse af Styrelsen for patientsikkerheds tilsyn (okt. 2016) givet anbefalinger ift. såvel instrukser, journalføring, medicin håndtering og indberetning af utilsigtede hændelser. Der er nu udarbejdet procedure på UTH, og medarbejderne er bl.a. undervist i instrukser for UTH, medicin håndtering og sundhedsfaglig dokumentation.</p> <p>Ifølge ledelsen har der ikke været nogle UTH 'er. Medarbejderne er orienteret om at de skal følge instruksen for utilsigtede hændelser, dvs. dokumentere i journalsystemet og informere ledelsen. Idet ledelsen ikke er blevet informeret om UTH 'er, antages det, at der ingen UTH 'er har været. Det oplyses, at det ud over medicinadministration ikke har været nødvendigt at uddelegere sygeplejeopgaver, idet der er sygeplejersker til rådighed i alle vagtlag. Det pointeres, at Gribskov Kommunes retningslinjer/procedurer følges, og tilsynet ser eksempel på delegering i forhold til udlevering af medicin.</p> <p>Det oplyses, at der afholdes MUS-samtaler med medarbejderne en gang årligt. Her sker gensidig drøftelse af den individuelle medarbejders behov for kompetenceudvikling. Ledelsen oplyser, at det er deres oplevelse, at personalet ikke har ønsket at komme på konventionelle demenskurser, da de foretrækker at arbejde ud fra Dagmarsminde metoder. Der arbejdes med introduktion af nyansatte og til alle faggrupper.</p> <p>Medarbejder oplever, at der er tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer og udtrykker, at de føler sig klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for. På personalemøder sker der udveksling af erfaring og viden, og der er altid mulighed for faglig sparring ved ledelsen, når behovet opstår. Medarbejderne oplyser, at der har været undervisning i diverse instrukser og procedurer, palliativ pleje og sundhedsfaglig dokumentation. Der er brandøvelse en gang årligt, senest har der været afholdt brandøvelse for to måneder siden.</p> <p>Medarbejderne er enige om, at der er mulighed for at komme på relevante kurser. En medarbejder, som er ufaglært, fortæller, at hun er blevet opfordret til at uddanne sig til sygeplejerske, hvilket hun overvejer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling og føler sig generelt godt klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for.</p>

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.

