

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Ellen Mariehjemmet

Uanmeldt helhedstilsyn
August 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om plejehjemmet	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	13
4.0	Tilsynets formål og metode	14
4.1	Formål	14
4.2	Metode	14
4.3	Vurderingsskala	15
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.0	Præsentation af BDO	16

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 Ellen Mariehjemmet er, at der er tale om et plejehjem med

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler

Det er tilsynets vurdering, at Ellen Mariehjemmet på relevant vis har haft fokus på at efterkomme anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmets værdigrundlag omsættes i praksis. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med deres adfærd, således at beboerne mødes med tryghed og nærvær.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende.

Døgnrytmeplanerne fremstår individuelle og handlevejledende. Helbredsbeskrivelserne fremstår udfyldte og opdateret, dog bemærker tilsynet, at der ikke i alle tilfælde fremgår henvisninger til de udarbejdede handleplaner. Tilsynet bemærker, at nogle handleplaner omhandler stabile problemstillinger. Tilsynet bliver oplyst, at dette hænger sammen med arbejdsgangen for udarbejdelse af disse.

I forhold til den personlige pleje oplever beboerne på Ellen Mariehjemmet at modtage pleje og omsorg af høj kvalitet. Medarbejderne kan på kompetent vis gøre rede for, hvordan den personlige pleje udføres, herunder tilpasses til den enkelte beboers behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarderne på både fællesarealer og i beboernes boliger er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rengøringen samt den øvrige praktiske bistand.

Vedrørende måltiderne bærer disse præg af trivsel og hjemlighed. Beboerne er i høj grad tilfredse med maden. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvordan der sikres et godt måltid med god atmosfære.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Beboernes ressourcer anvendes i mest muligt omfang i dagligdagen samt i forbindelse med den personlige pleje.

Tilsynet vurderer, at der hersker en god omgangsform på Ellen Mariehjemmet, herunder at beboerne mødes med værdighed. Medarbejderne har fokus på at møde beboerne med respekt.

Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet tilbyder et aktivt miljø, herunder et varieret udvalg af aktiviteter, som beboerne kan deltage i.

Tilsynet vurderer, at der hersker et velfungerende tværfagligt samarbejde med mulighed for faglig sparring. Tilsynet vurderer, at der hersker et velfungerende samarbejde og et godt arbejdsmiljø.

Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet har god opmærksomhed på kompetenceudvikling, herunder 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 Ellen Mariehjemmet overvejer at ændre arbejdsgang vedrørende udarbejdelse af handleplaner, således at stabile problemstillinger afsluttes. Dette med henblik på at sikre en arbejdsgang, som er mindre ressourcekrævende.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Ellen Mariehjemmet, Vesterbrogade 3, 3250 Gilleleje
Leder
Forstander Kirsten Schaumburg
Antal boliger
26 + 1 aflastning
Dato for tilsynsbesøg
Den 21. august 2017
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Rundgang på plejehjem, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 2 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til Leder om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Stine Marie Jørgensen, Konsulent, Sygeplejerske og cand.mag.

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Interview med leder:</p> <p>Vedrørende anbefalingerne fra forrige tilsyn oplyser leder, at der har været et naturligt og løbende arbejde med den sundhedsfaglige dokumentation i forbindelse med overgangen til Nexus. I den sammenhæng er der blevet arbejdet med at skabe rød tråd mellem de forskellige dokumenter i journalen. Videre har der været fokus på, at døgnrytmeplanen fremstår fyldestgørende, herunder indeholder oplysninger om beboernes praktiske hjælp samt sundhedsfremmende og -forebyggende tiltag.</p> <p>Adspurgt til plejehjemslæge oplyses det, at Ellen Mariehjemmet ikke arbejder med dette, idet plejehjemmet er privat. Leder oplyser dog, at der er et generelt godt og vel-fungerende samarbejde med de praktiserende læger.</p> <p>Leder oplyser, at Ellen Mariehjemmet denne sommer haft tilsyn fra embedslægen, hvor tilbagemeldingen blev den næstbedste vurdering.</p> <p>I forhold til klippekortsordningen er denne igangsat og er aktuelt i sin indledende fase. Leder finder, at ordningen giver mulighed for at efterkomme beboernes individuelle ønsker. Ellen Mariehjemmet har ansat en medarbejder på 10 timer, som skal være tovholder på ordningen. Medarbejder starter 1. september.</p> <p>Leder oplyser, at det i den nærmeste fremtid er planen at implementere triagetavler, og at skærmene bliver meget enkle i form af magnetavler. Leder fortæller, at medarbejderne i den sammenhæng skal undervises i triageprincipperne. Formålet er at skabe en overskuelig og systematisk fremgangsmåde i forhold til at tage stilling til beboernes ændringer. Leder finder generelt, at medarbejderne har et godt kendskab til beboerne, idet Ellen Mariehjemmet er et mindre plejehjem, men finder dog fortsat, at triagetavlerne kan understøtte vigtige faglige observationer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet på relevant vis har haft fokus på at efterkomme anbefalingerne fra forrige tilsyn.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Værdigrundlaget på Ellen Mariehjemmet beror på et liv med indhold, nærvær og livskvalitet. Formålet er at skabe nogle gode og hjemlige rammer, hvor beboerne føler sig godt tilpasse. Dette sker konkret gennem nærvær, tryghed og gode relationer mellem medarbejdere og beboere. Tilsynet får udleveret Ellen Mariehjemmets værdigrundlag, hvoraf det fremgår, at værdierne beror på et godt og hjemligt sted at leve, som tager højde for den enkelte beboers identitet og ønsker. Videre fremgår det, at der tages udgangspunkt i værdier som nærvær, herunder at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at denne tilgang afspejler hos beboerne, som fremstår veltilpasse og samtidig giver udtryk for, at Ellen Mariehjemmet er et rart sted at bo. Beboerne fremhæver særligt tryghed, den gode mad og medarbejdernes væremåde.</p> <p>I forhold til værdierne arbejder medarbejderne efter ligeværdighed, således at der tales med beboerne og ikke til beboerne. Der lyttes til beboernes behov og ønsker. Medarbejderne finder det vigtigt, at bevare beboernes identitet og funktionsniveau. I den sammenhæng fremhæves medbestemmelse som en god tilgang. Medarbejderne kommer med eksempler på handlinger, som fremmer beboernes medbestemmelse, eksempelvis at inddrage beboernes i deres tøjvalg. Videre fremhæves vigtigheden af, at give beboerne gode oplevelse gennem forskellige aktiviteter, som fremmer beboernes livskvalitet.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at medarbejderne omsætter Ellen Mariehjemmets værdigrundlag i praksis således, at disse er synlige i arbejdet med beboerne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med deres adfærd, således at beboerne mødes med tryk og nærvær.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data

Ved tilsynet, er den sundhedsfaglige dokumentation for to beboere gennemgået. Begge journaler indeholder døgnrytmeplaner, helbredsbeskrivelser, handleplaner samt livshistorie. Den sundhedsfaglige dokumentation fremstår samlet set i et fagligt og professionelt sprog.

I forhold til døgnrytmeplanerne er disse udfyldt gennem hele døgnet og giver i begge tilfælde et godt helhedsbillede af beboerne og hjælpen, som beboerne modtager. Døgnrytmeplanerne fremstår individuelle, og der fremgår beskrivelser af beboernes særlige ønsker og vaner. I et tilfælde fremgår det eksempelvis, at en beboer er en glad, social og humoristisk person, samt at beboer kan være lidt urealistisk omkring egen formåen. I begge tilfælde fremstår døgnrytmeplanerne handlevejledende og med beskrivelse af beboernes ressourcer. I et tilfælde fremgår det eksempelvis, at beboer selv kan barbære sig og rede sit hår. I et andet tilfælde fremgår det, at beboer gerne bidrager til et godt samarbejde. I badesituationer skal beboer guides. Det beskrives yderligere, at beboer selv kan tage tøj på, hvis dette lægges frem.

I begge tilfælde fremstår helbreds vurderingerne udfyldt og opdateret. Tilsynet bemærker, at der ikke i alle tilfælde er henvisninger til de udarbejdede handleplaner.

I forhold til livshistorie foreligger denne i ét tilfælde lidt sparsom.

Tilsynet observerer handleplaner i forhold til blandt andet samtykke, epilepsi, hudproblematik, træning, urininkontinens, forhøjet blodtryk, nedsat hukommelse, AK-behandling, cirkulation og tandstatus. Tilsynet bemærker, at nogle handleplaner omhandler stabile problemstillinger.

I forhold til handleplaner fortæller medarbejderne, at de tager udgangspunkt i medicinoversigten og opretter handleplaner ud fra denne, hertil suppleres med andre aktuelle problemstillinger og opmærksomhedspunkter. I forhold til opdatering heraf kan dette variere afhængig af problemstillingen. Medarbejderne indarbejder ofte en opfølgingsdato i systemet, når det skønnes relevant.

Medarbejderne oplyser, at social- og sundhedsassistenterne har det overordnede ansvar for dokumentationen, men at alle medarbejdere har et ansvar i forhold til at være opmærksomme på, hvorvidt døgnrytmeplanerne er ajourførte i forhold til beboernes behov. Medarbejderne oplyser, at alle faggrupper løbende dokumenterer i omsorgsdelen.

Medarbejderne forklarer, at døgnrytmeplanerne skal indeholde en generel præsentation af beboeren. Medarbejderne finder det vigtigt, at en medarbejder, som ikke kender en beboer, har mulighed for at få et dækkende billede af denne beboer. Videre fremhæves vigtigheden af, at døgnrytmeplanen er handlevejledende i forhold til fremgangsmåde, herunder hvordan beboer selv kan bidrage i opgaveløsningen. Endeligt skal døgnrytmeplanen beskrive beboernes specielle ønsker og personlige præferencer, dette kan eksempelvis omhandle at tænde lyset i loftet eller andre mindre handlinger, som kan medvirke til, at beboerne får en god dag.

I forhold til helbredsbeskrivelserne oplyser medarbejderne, at denne gerne udfyldes senest 14 dage efter indflytning. Dokumentet kan efterfølgende opdateres løbende i takt med, at kendskabet til beboer udvides.

Vedrørende livshistorie udfyldes denne ved indflytning. Ikke alle beboere ønsker at udfylde denne, hvorfor medarbejderne har opmærksomhed på at skrive i livshistorien, når denne indsigt og viden tilegnes løbende.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne fremstår individuelle og handlevejledende. Helbredsbeskrivelserne fremstår udfyldte og opdateret, dog bemærker tilsynet, at der ikke i alle tilfælde fremgår henvisninger til de udarbejdede handleplaner. Tilsynet bemærker, at nogle handleplaner omhandler stabile problemstillinger.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data

Tilsynet bemærker, at beboerne på Ellen Mariehjemmet i alle tilfælde fremtræder velsoigneret, herunder velklædte og velfriseret.

Alle beboerne har navneskilte foran deres respektive boliger.

Begge beboere, som tilsynet interviewer, fortæller, at kvaliteten af den personlige pleje er meget tilfredsstillende. Den ene boer fortæller, at hun kan varetage størstedelen af badesituationen selv, men finder det trygt, at personalet er til stede, når beboer er i bad.

Den anden beboer fortæller, at vedkommende modtager den hjælp til personlig pleje, som han har behov for, samt at hjælpen er af høj kvalitet. Beboer nævner, at han i mindre grad bryder sig om at modtage personlig pleje af mandlige medarbejdere. Beboer føler sig tryk på Ellen Mariehjemmet og henviser til sit nødkald om halsen. Beboer forklarer, at han for kort tid siden mistede sin kone, og i den forbindelse har fået god støtte fra medarbejderne på Ellen Mariehjemmet.

Ingen af beboerne er bekendte med deres kontaktpersoner, men fremhæver begge medarbejdere, som de har en særlig god relation til samt kan henvende sig til ved behov.

Medarbejderne beskriver, at beboerne har mange ressourcer, og at det handler om at finde de rette tilgange til beboerne.

I forhold til den personlige pleje finder medarbejderne det vigtigt, at spørge ind til beboernes ønsker, således at den personlige pleje foregår på beboernes betingelser. Emner, som skal afstemmes med beboer, kan eksempelvis være, hvornår og til hvad beboer ønsker hjælp, i hvilken rækkefølge beboer foretrækker hjælpen, samt hvorvidt beboer ønsker at sove længe. Medarbejderne er bevidste om, at beboernes ønsker kan ændre sig over tid, hvorfor det er vigtigt løbende at være i dialog med beboerne herom. Medarbejderne fremhæver det som en fordel, at Ellen Mariehjemmet er af et mindre plejehjem, hvilket bidrager med tryghed for beboerne. Konkret kender beboerne alle medarbejdere på Ellen Mariehjemmet, og skal dermed ikke forholde sig til mange og skiftende medarbejdere.

Der arbejdes med kontaktpersonsordningen, dog skifter kontaktpersonen en gang månedligt, jf. organiseringen på stedet. Medarbejderne forklarer, at kontaktpersonen har den primære kontakt til beboer samt beboers pårørende. Kontaktpersonen sikrer, at beboers hverdag er velfungerende i forhold til både planlægning og praktik. Beboerne kan dog altid henvende sig til den medarbejder, som de har det bedst med.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne på Ellen Mariehjemmet oplever at modtage pleje og omsorg af høj kvalitet. Medarbejderne kan på kompetent vis gøre rede for, hvordan den personlige pleje udføres, herunder tilpasses til den enkelte beboers behov og ønsker.

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet bemærker, at boligerne, som tilsynet besøger, fremstår meget rene og ryddelige. I begge tilfælde er sengene redt. Boligerne bærer præg af jævnlige udluftninger. Boligerne fremstår hjemlige og indrettet med personlig præg. Beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte.</p> <p>Fællesarealerne fremstår ligeledes renlige og ryddelige.</p> <p>En beboer kan ikke huske, hvor tit der bliver gjort rent, men er meget tilfreds med hjælpen til rengøring. Beboer synes, at hun modtager god støtte til at holde boligen pæn.</p> <p>En anden beboer forklarer, at han modtager rengøring en gang ugentligt, samt at medarbejderne løbende hjælper beboer med at holde en ryddelig standard i boligen, dette finder beboer rart.</p> <p>I forhold til den praktiske hjælp forklarer medarbejderne, at de respekterer beboernes levevis. Konkret er det vigtigt at være bevidst om beboernes ønsker i forhold til ryddelighed og rengøring, da det er beboernes hjem. Medarbejderne forklarer, at boligerne løbende skal holdes rene, da de hurtigt bliver beskidte grundet mange medarbejdere i boligerne. I den sammenhæng sikrer medarbejderne sig at fjerne snavset porcelæn, vande blomster, tage affald, ordne toilettet, lægge bleerne på hylder samt rydde op i køleskabet. Nattevagten varetager rengøringen af beboernes hjælpemidler.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden på både fællesarealer og i beboernes boliger er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rengøringen samt den øvrige praktiske bistand.</p>

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Leder oplyser, at der i forbindelse med måltiderne lægges vægt på den rehabiliterende tilgang, herunder at inddrage beboerne mest muligt i måltidssituationerne.</p> <p>Leder oplyser dog, at størstedelen af maden portionsanrettes af medarbejderne fra en fælles madvogn. Der anvendes skåle til dele af måltidet. Tilsynet bemærker, at der på en tavle uden for spiseområdet er skrevet dagens menu: Hakkebøf med kartofler og kage til dessert.</p> <p>Adspurgt til maden finder begge beboere, at den er god. En beboer giver udtryk for, at maden er "ovenud god" og fortæller, at denne er varieret med både fisk, forskelligt kød samt grøntsager hver dag. Beboer forklarer, at måltiderne er en god anledning til social kontakt og samvær med de andre beboere.</p> <p>Tilsynet observerer et frokostmåltid på Ellen Mariehjemmet. Beboerne er placeret ved runde borde med varierede antal beboere ved hvert bord. Det observeres, at der står en dør åben til altanen, således at der kommer frisk luft ind på spisearealet. Bordene fremstår veldækket med duge, servietter og friske blomster.</p> <p>Der hersker en god stemning med småsnak ved bordene. Der er placeret drikkevarer på bordene, som beboerne selv hælder op af. Beboerne fortæller tilsynet, at de har faste pladser, hvilket er med til at skabe en god dynamik i forbindelse med måltiderne. Indledningsvist spørges beboerne, hvor meget de kan spise, og hvad de har lyst til, hvorefter medarbejderne serverer noget af maden portionsanrettet fra en madvogn. Der stilles ligeledes mindre skåle på bordene med rødbeder, som beboerne selv kan tage fra. Beboerne tilbydes vin, og flere beboere takker ja til dette. Tilsynet bemærker, at medarbejderne fremstår rolige og med en passende stemmeføring, mens de serverer maden. Efterfølgende sætter medarbejderne sig ned og taler med beboerne. Der hersker en god atmosfære og stemning omkring måltidet.</p> <p>I forhold til måltiderne forklarer medarbejderne, at der skal være harmoni under måltiderne, hvorfor der reflekteres over beboernes placeringer omkring bordet. Det</p>
-------------	--

	<p>er ligeledes vigtigt, at der hersker en god ro omkring måltiderne, hvorfor dette ligeledes er et opmærksomhedspunkt. For flere beboere er maden meget vigtig, hvorfor medarbejderne gør meget ud af at informere om, at de kan henvende sig til køkkenet med forslag eller tilbagemeldinger i forhold til maden. Når der er fødselsdage kan beboerne ligeledes bestemme, hvad de ønsker at spise. Medarbejderne inddrager så vidt muligt beboerne i gøremål omkring måltiderne, eksempelvis at dække bord eller folde servietter. Medarbejderne opfordrer beboerne til at spise med fremfor at indtage måltiderne alene, hvorfor beboerne løbende motiveres til dette. Det respekteres dog i tilfælde af, at beboerne ønsker at spise i egen bolig. Medarbejderne forklarer, at beboerne tilbydes vin til måltiderne, der skænkes dog kun et enkelt glas per måltid. Medarbejderne fremhæver vigtigheden af, at maden skal se indbydende ud, og at tallerkenen derfor ikke skal være overfyldt. I forbindelse med portionsanrettningen tages individuelle hensyn ved eksempelvis at spørge ind til, hvor mange kartofler beboer kan spise eller om der ønsker sovs.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at måltiderne på Ellen Mariehjemmet bærer præg af trivsel og hjemlighed. Beboerne er i høj grad tilfredse med maden. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvordan der sikres et godt måltid med en god atmosfære.</p>

3.4.4 Rehabilitering

<p>Data</p>	<p>Tilsynet bemærker, at de fysiske rammer på Ellen Mariehjemmet stemmer overens med målgruppens behov. Tilsynet bemærker, at der både er mulighed for at benytte trapper og elevator, afhængig af funktionsniveau. Tilsynet bemærker ved rundgang, at der er tilgængelige træningsfaciliteter, som beboerne kan benytte sig af. Ved siden af disse hænger en tavle, hvor beboerne kan skrive, hvor langt de har cyklet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at Ellen Mariehjemmet har en gårdhave med roser og anden beplantning, som bidrager til et rehabiliterende miljø. På tilsynsdagen benytter flere beboere og pårørende sig af gårdhaven. Flere steder på fællesarealerne observeres hyggelige sofamøblement og kroge, som medvirker til et indbydende miljø på fællesarealerne.</p> <p>En beboer oplyser, at hun deltager i gymnastik og træning flere gange ugentligt. En anden beboer fortæller, at det er nødvendigt at træne grundet hans halvsidig lamelse. Beboer forklarer, at træningen bidrager til fremgang, samt at beboer altid er i godt humor, når han har trænet.</p> <p>Adspurgt til rehabilitering fremhæver medarbejderne vigtigheden af, at beboerne selv klarer sig i det omgang, det er muligt. På denne baggrund er der fokus på ikke at overtage opgaver for beboerne, men derimod etablere en god dialog, for derved at skabe medinddragelse. En medarbejder giver et eksempel på en beboer, som deltager ved selv at tage læbestift på, hvis medarbejder rækker beboer et spejl. Der tænkes løbende i at udvikle og opretholde beboernes funktionsniveau, dette sker eksempelvis ved, at beboerne, som har mulighed for det, opfordres til at gå med deres rullator til måltiderne fremfor at anvende kørestol. Generelt går medarbejderne ture med beboerne på jævnlig basis i lokalområdet, alternativt en lille gåtur i haven. Medarbejderne finder, at gåture både har fysiske og psykiske gevinster for beboerne. Medarbejderne fremhæver ligeledes en-til-en kontakt med beboerne som en aktivitet, der bidrager til øget livskvalitet og velbefindende. Af andre rehabiliterende tiltag fremhæves at gå i biblioteket med beboerne, vande blomster, plante tomater/ribs/solsikker i gårdhaven, bruge haveredskaber i haven, lave pandekager med beboerne, samt at folde servietter. En beboer har tidligere brugt megen tid i sin have, hvorfor vedkommende er meget aktiv i forhold til havearbejde.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Beboernes ressourcer anvendes i mest muligt omfang i dagligdagen samt i forbindelse med den personlige pleje.</p>

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Beboerne oplyser, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Ellen Mariehjemmet. En beboer fortæller, at medarbejderne altid er venlige, og beboer føler sig godt behandlet. Beboer oplyser, at vedkommende altid kan henvende sig i tilfælde af, at beboer behøver hjælp eller har et spørgsmål. En anden beboer forklarer, at medarbejderne i alle tilfælde er hensynfulde, og beboer fremhæver et par medarbejdere, som beboer har det særligt sjovt med.</p> <p>Medarbejderne redegør for refleksioner i forhold til at sikre en respektfuld omgangsform. Det er vigtigt at banke på, inden man træder ind i beboernes boliger, dette for at understrege, at det er beboernes hjem. Medarbejderne finder det ligeledes vigtigt at spørge beboerne om lov, inden medarbejderne åbner skuffer/skabe i beboernes boliger. Medarbejderne fremhæver kropssproget som centralt i forhold til at sikre en god kommunikation, dette kan eksempelvis være at have et åbent kropssprog for at fremstå imødekommende. Ligeledes at kigge beboerne i øjnene samt ikke at stå med ryggen til beboerne, når medarbejderne taler med dem. Medarbejderne er opmærksomme på både den verbale og nonverbale kommunikation. Medarbejderne finder det ligeledes vigtigt at tage det stille og roligt, sådan at medarbejderne ikke signalerer travlhed, idet dette kan smitte af på beboerne. En medarbejder forklarer, at der arbejdes med pædagogiske tiltag, herunder at aflede, guide, men også at respektere beboernes grænser. Medarbejderne finder det vigtigt at have fokus på det positive i hverdagen, herunder gribe mulighederne for at godt grin og en god snak med beboerne.</p> <p>I forhold til kommunikationen kollegaerne imellem oplyser medarbejderne, at denne er varm, respektfuld, lun og behagelig. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at medarbejderne er hjælpsomme og træder til, i tilfælde af, at en kollega behøver hjælp. Medarbejderne får ligeledes tilbagemeldinger fra de pårørende, som oplever en god stemning og atmosfære på Ellen Mariehjemmet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker en god omgangsform på Ellen Mariehjemmet, herunder at beboerne mødes med værdighed. Medarbejderne har fokus på at møde beboerne med respekt.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Leder oplyser, at Ellen Mariehjemmet har tilknyttet en aktivitetsansvarlig, som er uddannet social- og sundhedsassistent. Aktivitetsmedarbejderen har en god forståelse for målgruppen og udarbejder et aktivitetsprogram for en måned frem. Videre har Ellen Mariehjemmet tilknyttet et frivilligkorps, som arrangerer forskellige aktiviteter med beboerne, eksempelvis bridge. I forhold til pårørende oplyser leder, at disse inviteres til blandt andet sommerfest og julefrokost på Ellen Mariehjemmet.</p> <p>Tilsynet får udleveret en oversigt over aktiviteter, heraf fremgår krydsord, gymnastik, torvedag, torsdagsbar, gåtur, spil, andagt, banko, klaver, wellness, gæt en duft/smag, havedag, bading, tøjssalg mm. Tilsynet bemærker på tilsynsdagen, at der står skrevet på en tavle "Dagens aktivitet: Vi går i haven og ser tomater kl. 11".</p> <p>På opslagstavlen hænger ligeledes informationsbrev om bruger-pårørende møde. På fællesarealerne hænger billeder af beboerne fra forskellige aktiviteter og ture ud af huset.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke er god til at synge, hvorfor hun ikke deltager i dette. Derimod deltager beboer i gymnastik og snakker med de andre beboere på fællesarealerne. Beboer keder sig bestemt ikke, idet der altid er noget at give sig til.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han prioriterer træningen grundet hans sygdomssituation, herudover deltager beboer ligeledes i banko og ture til den lokale havn. Videre oplever beboer, at medarbejderne jævnligt inviterer beboerne på gåture i nærområdet eller i Ellen Mariehjemmets gårdhave.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne oplyser, at der løbende tænkes i at imødekomme beboernes behov og ønsker i forhold til aktiviteter. I den sammenhæng gøres meget ud af at invitere og motivere beboerne samt oplyse beboerne om mulighederne for aktiviteter. Beboerne kan orientere sig i mulighederne for aktiviteter gennem opslagstavler og beboerbladet samt gennem mundtlig information.</p> <p>Medarbejderne fremhæver ligeledes klippekortsordningen. Her har nogle beboere eksempelvis ønsket manicure/wellness, en cykeltur, en tur til frisøren og en-til-en samtaler.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet tilbyder et aktivt miljø, herunder et varieret udvalg af aktiviteter, som beboerne kan deltage i.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Leder oplyser, at personalegennemstrømningen er lav. Dog har der været mindre ændringer i form af blandt andet en barsel og en langtidssygemelding. Sygefraværet er lavt.</p> <p>I forhold til organisering oplyses det, at to social- og sundhedsassistenter har opdelt Ellen Mariehjemmet i to, således at de hver har ansvar for halvdelen af beboerne. Social- og sundhedshjælperne roterer hver måned på tværs af huset. Dette sker med henblik på løbende at få nye øjne på beboerne. Dette giver samtidig beboerne tryghed, idet beboerne således har kendskab til alle medarbejderne. Det oplyses, at der bruges uddannede faste afløsere, og det er kun meget sjældent nødvendigt med brug af vikarer.</p> <p>I forhold til mødeafholdelse forekommer der faglige drøftelser og refleksioner dagligt kl. 11. I den sammenhæng videregives ligeledes eventuelle informationer fra leder. I dagvagt sker der dagligt en overlevering/orientering kl. 8.10, hvor medarbejderne samles herom.</p> <p>I forhold til det tværfaglige samarbejde fremhæver medarbejderne sammenspil med sekretær, pedel, praktiserende læger, frisøren, fysioterapeuten og frivillige. Videre sker der et løbende samarbejde med sygeplejersken, som dækker hele Ellen Mariehjemmet. Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde på tværs af faggrupperne og oplever ligeledes en god leder, som i høj grad er lydhør. Medarbejderne oplever, at leder har god indsigt i arbejdsgangene samt beboerne, hvilket giver en god forståelse for medarbejdernes hverdag og udfordringer. Medarbejderne forklarer, at den månedlige rotation bidrager med en god dynamik både i forhold til samarbejdet, men også i forhold til, at opgaverne aldrig bliver rutinepræget.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de i høj grad er glade for deres arbejde, idet de oplever at blive hørt, forstået, lyttet til og respekteret. Videre oplever medarbejderne, at der hersker en god omgangsform blandt medarbejderne, hvilke bidrager til et godt arbejdsmiljø. Medarbejderne oplever, at alle byder ind og gør deres bedste, hvilket skaber et godt sammenhold mellem medarbejderne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker et velfungerende tværfagligt samarbejde med mulighed for faglig sparring. Tilsynet vurderer, at der hersker et velfungerende samarbejde og et godt arbejdsmiljø.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>På Ellen Mariehjemmet er der ifølge leder opmærksomhed på kompetenceudvikling, herunder at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer til deres arbejde. Leder fremviser en oversigt over tiltag i 2017, hvoraf det fremgår, at der er arrangeret undervisning i blandt andet magtanvendelse, medicin, Nexus, katetherskyldning, adfærd mm. Leder oplyser ligeledes, at der har været iværksat undervisning med en ekstern underviser i audiologopæd. Formålet var, at medarbejderne skulle opnå redskaber til at imødekomme og forstå en beboer med manglende sprog. Videre har der været afholdt temadag om det risikobaserede tilsyn. Sygeplejersken har deltaget i en konference om demens. Leder oplyser, at undervisningen er sat i system med henblik på både at tilbyde individuel og fælles undervisning til medarbejderne. Videre sker der løbende kompetenceudvikling gennem de daglige møder, som typisk anvendes til faglige refleksioner.</p> <p>I forhold til kompetenceudvikling fortæller medarbejderne, at der er god mulighed for at komme med ønsker, hvilket bliver imødekommet inden for rimelighedens grænser. Medarbejderne forklarer, at de har deltaget i en temadag omhandlende samarbejdet mellem forskellige faggrupper og fagligheder, hvilket gav et stort udbytte og var med til at give et godt indblik i hinandens kompetencer, herunder ligeledes sikre en god arbejdsgang med køkkenet. Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til deres arbejde og henviser til, at de altid kan spørge hinanden og sygeplejersken til råds, hvis der er noget, de er i tvivl om.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet har god opmærksomhed på kompetenceudvikling, herunder at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer til deres arbejde.</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 beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og Leders 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.

