

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Skovsminde Plejecenter

Uanmeldt helhedstilsyn
September 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	8
3.4.1	Personlig pleje	8
3.4.2	Praktisk hjælp	9
3.4.3	Mad & måltider	9
3.4.4	Rehabilitering	10
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	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 Skovsminde Plejecenter er, at der er tale om et plejecenter med

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler

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

Tilsynet vurderer, at både leder og medarbejdere er bekendte med plejecenterets værdigrundlag, herunder hvordan dette omsættes i praksis.

Vedrørende den sundhedsfaglig dokumentation vurderer tilsynet, at denne er meget tilfredsstillende. Der er i et enkelt tilfælde en mindre mangel, da en døgnrytmeplan ikke er udfyldt sen eftermiddag/aften. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan der arbejdes med den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den personlige pleje og omsorg. Medarbejderne kan på kompetent vis beskrive, hvordan den personlige pleje varetages, herunder hvordan beboerne medinddrages i denne. Medarbejderne kan gøre rede for principperne for triagering, samt hvordan dette bruges som et aktivt værktøj i hverdagen.

I forhold til den praktiske hjælp er beboerne i høj grad tilfredse med denne. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en god hygiejnisk standard på fællesarealer og i beboernes boliger.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden. Medarbejderne har god opmærksomhed på trivsel og god atmosfære i forbindelse med måltiderne.

Tilsynet vurderer, at der tages udgangspunkt i en rehabiliterende og aktiverende tilgang, herunder at beboerne inddrages i det omfang, som er muligt.

I forhold til omgangsformen på plejecenteret vurderer tilsynet, at der hersker en omgangsform, som beror på ligeværdighed og respekt. Beboerne føler sig godt behandlet, idet medarbejderne i alle tilfælde taler pænt. Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan en god omgangsform sikres.

Tilsynet vurderer, at der hersker et aktivt miljø på plejecenteret. Der tilbydes både planlagte og spontane aktiviteter, som er tilpasset beboernes behov. Beboerne oplever et tilfredsstillende udbud af aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at der hersker et godt samarbejde, som beror på respekt for hinandens kompetencer. Medarbejdergruppen er stabil, og der forekommer et lavt sygefravær.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de nødvendige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad fremstår kompetente, herunder kan gøre rede for egne ansvarsområder.

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 det i et enkelt tilfælde sikres, at døgnrytmeplanen udfyldes gennem hele døgnet.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Skovsminde Plejecenter, Skovsmindeparken 2, 3230 Græsted
Leder
Centerleder Lene Steensen
Antal boliger
57 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 7. august, 2017
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 2 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske)
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>Det oplyses, at der er arbejdet med anbefalingerne fra forrige tilsyn. Der har været fokus på at sikre kvaliteten af døgnrytmeplanerne. Konkret har der været afholdt fælles undervisning på området, ligesom der løbende er sket sidemandsoplæring. Døgnrytmeplanen og dokumentationen har desuden været drøftet på teammøder. Der har været fokus på at lære nye medarbejdere op i dokumentationen. Leder oplyser, at medarbejderne har forskellige forudsætninger for ovenstående, hvorfor dette er en proces, som kan tage tid.</p> <p>Det oplyses, at Skovsminde havde fødevaretilsyn inden sommerferien, som ifølge leder forløb fint og tilfredsstillende.</p> <p>Der er indledt samarbejde med en plejecenterlæge, som kommer på plejecenteret ugentligt. Plejecenteret er meget glade for samarbejdet. Her gennemgås beboerne, og aktuelle problemstillinger drøftes. Konkret har lægen gennemgået alle beboere med diabetes, og der har i den sammenhæng været fokus på, at disse beboere jævnligt skal tilbydes at komme til øjenlæge. Plejecenterlægen giver ligeledes god anledning til vejledning og sparring omkring beboerne. Det er planen, at plejecenterlægen på sigt skal undervise medarbejderne. Aktuelt drøftes emner som diabetes, UVI og palliation.</p> <p>Det oplyses, at plejecenteret har haft en god opstart med klippekortsordningen, som beboerne allerede har haft stor glæde af. Klippe-kortsordningen bruges til individuelle aktiviteter, som udspringer af beboernes egne ønsker. Der kan være tilfælde hvor en beboer har brug for støtte i en fælles aktivitet, hvor klippekortsordningen ligeledes kan bringes i spil. Der er lagt vægt på at informere både beboere, pårørende og medarbejdere om ordningen gennem forskellige platforme. Klippe-kortsordningen dokumenteres aktuelt i omsorgsjournalerne.</p> <p>Adspurgt til målgruppen oplyses det, at plejecenteret oplever en fortsat stigning i demente beboere. Leder anslår, at op mod halvdelen af beboerne skønnes at være demente eller hukommelsessvækkede.</p> <p>Triagering indgår som en naturlig del af plejen på plejecenteret. Der er placeret triagetavler på alle afdelinger. Aktuelt er der fokus på, hvordan man kan koble triagering og implementeringen på Fælles sprog III. Plejecenteret skal i efteråret indgå i et pilotprojekt med Fælles sprog III.</p> <p>Der er fokus på, at de pårørende føler sig inddraget og informeret om aktiviteter på plejecenteret, hvorfor beboerbladet sendes på mail til de pårørende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er arbejdes målrettet med anbefalingerne fra forrige tilsyn.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Det oplyses, at der på et overordnet plan tages udgangspunkt i Alleris' værdigrundlag, som forkortes OPEN (Omsorgsfulde, professionelle, engagerede, nytænkende). Leder forklarer, at det i dagligdagen handler om at tage ansvar. På et metaforisk plan italesætter leder dette som en fodboldbane, hvor hver spiller har hver deres rolle og ansvar. Leder bruger dette billede for at italesætte vigtigheden af, at alle er vigtige for at skabe en god og sammenhængende hverdag. Leder tilføjer, at det ligeledes er vigtigt at have det godt, når man er på arbejde, idet dette smitter af på beboere og kollegaer.</p>
-------------	--

	<p>I forhold til særligt demente beboere arbejdes med Tom Kitwood og den personcentrerede omsorg og pleje. Denne tilgang fremmer selvbestemmelse, tryghed og mulighed for medbestemmelse. Det er vigtigt, at ingen beboere føler sig ensomme eller keder sig. Beboerne, som tilsynet er i dialog med, giver udtryk for at være trygge på plejecenteret. En beboer forklarer, at der forekommer en god tone. En anden beboer oplyser, at han ikke finder det nødvendigt at låse sin dør, da vedkommende føler sig sikker på plejecenteret.</p> <p>Adspurgt medarbejderne til værdigrundlaget forklarer medarbejder, at alle beboere skal opleve omsorg og nærvær. Medarbejderne forklarer, at alle beboere er forskellige, hvorfor det handler om at finde ud af, hvad der er livskvalitet for den enkelte beboer. I praksis finder medarbejderne det vigtigt, at beboerne har mulighed for at leve det liv, som de ønsker. Det er ikke beboerne, som skal indrette sig efter arbejdsgangene på plejecenteret, men omvendt. I praksis er det vigtigt at have en positiv og omsorgsfuld tilgang til beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at både leder og medarbejdere er bekendte med plejecenterets værdigrundlag, herunder hvordan dette omsættes i praksis.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Der gennemgås sundhedsfaglig dokumentation for to beboere:</p> <p>I begge tilfælde foreligger der sygeplejefaglig udredning, handleplaner og døgnrytmeplan.</p> <p>Der observeres sammenhæng mellem dokumenterne i journalerne.</p> <p>I et tilfælde er døgnrytmeplanen udfyldt gennem hele døgnet. Døgnrytmeplanen fremstår handlevejledende, og det fremgår eksempelvis, at beboer selv kommer op af sengen og går ud på badeværelser. Beboer vasker sig selv i ansigtet, på hænder og nogle gange under armene, der gives vaskeklude til beboer. Beboer sætter sig selv på sengen og tager tøj på. I forhold til den psykiske pleje fremgår det, at beboer skal motiveres til at komme op af sengen. Ligeledes skal der anvendes motivation i forhold til badesituationer, som beboer er mindre glad for. Døgnrytmeplanen er ligeledes individuel og beskriver, at beboer hygger sig med hækling og tv. Beboer holder desuden af lune og hyggelige snakke.</p> <p>I et andet tilfælde er døgnrytmeplanen ligeledes handlevejledende og beskriver på fin vis beboers ressourcer. Det fremgår, at beboer orienterer sig selv om, hvad der sker i huset. Beboer tager dagligt bad på selvstændig vis og kommer selv ud i spisestuen. Beboer hjælper nogle gange med at dække bord. I forhold til den praktiske hjælp fremgår det, at beboers høreapparat skal rengøres. Døgnrytmeplanen er individuel beskrevet, og det fremgår, at beboer står op kl. 7, og at beboer er meget social og hygger sig med andre beboere. Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanen ikke er udfyldt mellem sen eftermiddag og sen aften.</p> <p>Der observeres handleplaner i forhold til begge beboere. Der ses handleplaner vedrørende diabetes, Styrk hverdagen (§83), brok, HIV, neurologisk ambulatorium, urinsyre-gigt. Der fremgår i alle tilfælde problembeskrivelse, mål, handling, opfølgning. Alle handleplaner er ajourført.</p> <p>Medarbejderne kan gøre rede for dokumenterne i den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne forklarer, at en døgnrytmeplan skal give et dækkende billede af den pågældende beboer, herunder hvad den pågældende beboer foretager sig i løbet af dagen. Det er vigtigt, at en medarbejder kan varetage pleje og omsorg for en beboer, som medarbejder ikke har kendskab til. Videre skal i samme dokument fremgå, hvordan beboer guides - er det eksempelvis verbalt eller fysisk. I tilfælde af, at der tages særlige hensyn i forhold til eksempelvis kost, skal dette ligeledes fremgå.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne forklarer, at dokumentationen skal revideres minimum hvert halve år, eller når der sker ændringer i beboers tilstand eller behov. I forhold til handleplaner oprettes der en evalueringsdato, her kan varigheden variere i forhold til den konkrete problemstilling. Medarbejderne forklarer, at der hersker en god arbejdsgang i forhold til dokumentationsarbejdet. Alle faggrupper samarbejder omkring den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne forklarer, at de løbende er opmærksomme på evt. ændringer i beboernes tilstand, som skal dokumenteres.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at denne er meget tilfredsstillende. Der i et enkelt tilfælde en mindre mangel, da en døgnrytmeplan ikke er udfyldt sen eftermiddag/aften.</p> <p>Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for, hvordan der arbejdes med den sundhedsfaglige dokumentation.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Beboerne på fællesarealerne samt beboerne, som tilsynet interviewer, fremstår i høj grad velsoigneret.</p> <p>De interviewede beboere forklarer, at de modtager den nødvendige pleje og omsorg. En beboer forklarer, at han selv klarer den personlige pleje. Beboer er glad for, at han fortsat selv er i stand til dette. Beboer går i bad dagligt, hvilket han finder som en god daglig rutine.</p> <p>En anden beboer forklarer, at hun ikke bryder sig om at komme i bad, men at det er rart, når badet er overstået. Beboer kommer i bad ugentligt, hvilket medarbejderne støtter hende i. Beboer finder denne hjælp tilfredsstillende. Beboer forklarer, at badsituationen sker i et gensidigt samarbejde, hvor hun selv vasker sig på overkroppen og i ansigtet.</p> <p>Ingen af beboerne kender deres kontaktpersoner, men forklarer, at de altid kan henvende sig ved behov. Medarbejderne er i alle tilfælde meget lydhøre og opmærksomme.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at der arbejdes med kontaktpersonsordningen. Ikke alle beboere er i stand til at huske deres kontaktperson, grundet hukommelsessvækkelse. På trods heraf finder beboerne det ofte trygt at have tilknyttet en medarbejder, som de kender. Medarbejderne forklarer, at kontaktpersonordningen indebærer et praktisk aspekt, herunder at planlægge beboers hverdag i forhold til aktiviteter eller transport. Ligeledes er det vigtigt, at kontaktpersonen har den primære kontakt til pårørende.</p> <p>I forhold til den personlige pleje forklarer en medarbejder, at det er vigtigt at tænke plejesituationen igennem, inden man træder ind i beboers bolig. Dette med henblik på at planlægge plejen og have skaffet sig de nødvendige remedier, såsom at lægge håndklæder frem. På denne vis undgås unødvendige forstyrrelser.</p> <p>En anden medarbejder finder det vigtigt hele tiden af tale højt og forklarer, hvad man foretager sig, således har beboer mulighed for at samarbejde omkring eksempelvis af/påklædning. I nogle tilfælde finder beboerne det trygt, hvis blot medarbejderne er i rummet, når de skal i bad.</p> <p>En tredje medarbejder forklarer, at det er vigtigt at have blik for beboernes ressourcer, således at man som medarbejder ikke kommer til at overtage i plejesituationen. I den sammenhæng er det vigtigt ikke at virke fortravlet, hvilket kan påvirke beboerne.</p> <p>Adspurgt til triagering forklarer medarbejderne, at dette anvendes som dagligt arbejdsværktøj. Medarbejderne er bekendte med principperne herfor. Beboerne triageres i forbindelse med overlevering i vagtlagene samt løbende, når der sker ændringer.</p>
-------------	---

	En medarbejder forklarer, at hun som social- og sundhedshjælper ikke selvstændig kan triagere en beboer op eller ned, men at dette sker i et samarbejde med andre faggrupper. Medarbejder forklarer vigtigheden af at observere og spørge ind i forhold til eventuelle ændringer i beboernes tilstand.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den personlige pleje og omsorg. Medarbejderne kan på kompetent vis beskrive, hvordan den personlige pleje varetages, herunder hvordan beboerne medinddrages i denne. Medarbejderne kan gøre rede for principperne for triagering, samt hvordan dette bruges som et aktivt værktøj i hverdagen.

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Der observeres ryddelige og pæne fællesarealer. Tilsynet bemærker ligeledes, at beboernes boliger fremstår rene og i en pæn stand.</p> <p>Begge beboere, som tilsynet er i dialog med, giver udtryk for tilfredshed med den praktiske hjælp. En beboer oplever, at der bliver gjort ordentligt rent. I tilfælde af, at beboer er utilfreds, stiller rengøringsmedarbejder støvsugeren, så beboer selv kan støvsuge. Beboer er tilfreds med denne fremgangsmåde.</p> <p>En anden beboer forklarer, at rengøringen sker ugentligt. Beboer finder, at boligen altid er pæn og ren. Rengøringsmedarbejderne er venlige og hilser altid pænt. Beboer er glad for sin bolig og er meget taknemmelig over at kunne bo under gode forhold.</p> <p>Adspurgt til praktiske opgaver i beboernes boliger oplyser medarbejderne, at der løbes tages hånd om disse. Medarbejderne er løbende opmærksomme på at opretholde en ryddelig standard i boligerne. I den sammenhæng fremhæves det, at opgaver såsom at skifte sengetøj, tørre op, hvis noget er spildt, at fjerne service samt at feje. Beboerne inddrages ligeledes i opgaver på fællesarealerne. I den sammenhæng fremhæves opgaver i forbindelse med måltidet, herunder at bage kage, skrælle kartofler eller oprydning efter måltidet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en god hygiejnisk standard på fællesarealer og i beboernes boliger.

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Frokostmåltidet observeres på flere afdelinger.</p> <p>På en afdeling gøres klar til måltidet, og dansktop musik kører i passende højde. Medarbejder fortæller, at musikken har en god effekt på en beboer, som ellers kan blive urolig under måltidet. Bordet er dækket med blomster, lys og servietter. Der forekommer en behagelig stemning. Medarbejder står op i køkkenet og forbereder måltidet. En medarbejder forsøger at interagere med beboerne samtidig. Der placeres kander på bordet, så beboerne, der har mulighed for det, selv kan forsyne sig. Der serveres flot dekoreret smørrebrød. Da medarbejderne er færdige med at servere maden, sætter de sig ned. Medarbejderne støtter beboerne, som har behov for det. Medarbejderne snakken sætter i gang og spørger ind til plejecenterets hundebesøg om formiddagen.</p> <p>På en anden afdeling er der god snak omkring måltidet. En medarbejder sidder og taler med beboerne samt støtter en beboer i at spise. En beboer fortæller, at hun har haft travlt med aktiviteter i dag, samt at hun skal til andagt om eftermiddagen.</p> <p>På en tredje afdeling er der god stemning omkring måltidet. Medarbejderne er stående, men sætter sig ned, da de er færdige med at servere maden. Der er dialog om vejret og om en grillfest, der afholdes dagen efter. Der grines. Adspurgt fortæller beboerne, at maden er meget velsmagende. Der er mange beboer samlet om måltidet. Medarbejderne har under måltidet fokus på en beboer, som gerne vil tabe sig, herunder at tilbyde beboer grønne alternativer.</p>
-------------	--

	<p>På en fjerde afdeling er måltidet afsluttet, da tilsynet ankommer. Beboerne sidder dog fortsat og snakker sammen. Nogle beboere drikker kaffe og spiser kiks med ost. To medarbejdere sidder ned og snakker med beboerne. En beboer får en øl. Beboere og medarbejdere sidder et godt stykke tid efter endt måltid. En beboer kommer hen til en medarbejder og siger tak for mad, og beboer får et knus.</p> <p>Tilsynet observerer ikke måltidet på en femte afdeling.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på tilsynsdagen bages på flere afdelinger i løbet af formiddagen.</p> <p>Beboerne er tilfredse med måltiderne. En beboer fortæller, at maden er nogenlunde, beboer spiser, hvad der bliver serveret. En anden beboer finder maden meget vel-smagende og at det ligeledes er hyggeligt at spise med de resterende beboere.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at alt mad laves lokalt på plejecenteret. Det er vigtigt at skabe en god stemning og atmosfære, som bærer præg af hjemlighed i forbindelse med måltiderne. Medarbejderne sidder så vidt muligt ned under måltiderne. Nogle gange synges mellem retterne eller fortælles vittigheder efter færdigt måltid. Nogle gange spilles små spil efter frokostmåltidet. I den sammenhæng fremhæves et spil, hvor medarbejderne siger den første del af et ordsprog, bagefter skal beboerne sige den resterende del. Dette er ligeledes god mental træning for beboerne.</p> <p>Det er frivilligt, om beboerne vil deltage i spisesituationen, men de opfordres dog til dette. Nogle demente beboere har dog brug for skærmning i egen bolig. Det er vigtigt at holde samtalen i gang under måltidet, da beboerne ofte skal støttes i at igangsætte dialog. Der gøres overvejelser i forhold til beboernes placering omkring bordet, så alle beboer får den fornødne støtte, ligeledes med henblik på, at nogle beboere interagerer mere sammen end andre. Det oplyses, at der på en afdeling serveres et glas bailey efter frokosten, hvilket flere beboere nyder i fællesskab.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden. Medarbejderne har god opmærksomhed på trivsel og god atmosfære i forbindelse med måltiderne.

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Det observeres, at plejecenteret har store vinduespartier, som medvirker til, at lokalerne fremstår store og lyse. Der er på afdelingerne placeret sofagrupper og arrangeret flere hyggelige kroge. Det bemærkes, at der flere steder er placeret reoler med bøger i, som beboerne kan benytte sig af. Plejecenteret har en fælles café, hvor beboerne kan spise. Ligeledes er der mulighed for at købe slik og ugeblade. Plejecenteret har en stor fælles terrasse, hvor der er placeret havemøbler.</p> <p>En beboer fremhæver, at han fortsat gerne vil holde sig selv i gang, hvorfor han gør en indsats for at fastholde sit nuværende funktionsniveau. Beboer er glad for, at han fortsat selv er i stand til at varetage den personlige pleje. Beboer fremhæver ligeledes, at gymnastik er en god måde at være aktiv på. Beboer tænder først sit fjernsyn efter kl.17 for at have tid til aktiviteter i løbet af dagen.</p> <p>En anden beboer forklarer, at hun selv tager hånd om blomsterne på sin terrasse. Beboer kan godt lide dette arbejde. Begge beboere fremhæver udsigten til grønne arealer som meget værdifuld.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at der arbejdes efter tilgangen hjælp-til-selvhjælp. Medarbejderne sætter ord på, hvordan der arbejdes aktiverende og rehabiliterende i dagligdagen. Eksempelvis fremhæves det i forhold til de demente beboere, at disse kan aktiveres ved at stille rent vasketøj ved siden af dem. På denne måde begynder flere af beboerne automatisk at lægge vasketøjet sammen.</p> <p>Medarbejderne inddrager beboerne i det omfang, som det er muligt. I den sammenhæng inddrages beboerne ligeledes i forhold til at tørre køkkenbord af, feje, skrælle kartofler, bage kage mm.</p> <p>Beboerne kan deltage i gymnastik på hold, ligesom plejecenterets fysioterapeut træner individuelt med beboerne.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der tages udgangspunkt i en rehabiliterende og aktiverende tilgang, herunder at beboerne inddrages i det omfang, som er muligt.

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug**Data**

Der observeres en meget omsorgsfuld, anerkendende og respektfuld omgangsform på fællesarealerne. Det ses blandt andet, at en beboer henvender sig på kontoret i forhold til et spørgsmål om vedkommendes medicin. Medarbejder afbryder samtalen med tilsynet og går hen til beboer og sætter sig i øjenhøjde med beboer, som sidder i kørestol. Medarbejder og beboer har herefter en samtale, som er meget anerkendende og ligeværdig.

Det observeres, at en medarbejder laver sjov med beboerne, dette falder i god smag hos beboerne. Medarbejderne er imødekommende og hilser tilsynet velkommen ved rundgang.

På en afdeling ses et skilt henvendt til pårørende: *"Velkommen. Her er plads til at være sammen og hygge. Der kan bestilles kaffe og kage hos personalet"*.

Beboerne forklarer, at medarbejderne er imødekommende og venlige.

En beboer finder, at medarbejderne er søde. En anden beboer forklarer, at medarbejdernes væremåde medvirker til, at han føler sig hjemme på plejecenteret. Beboer forklarer, at han endnu ikke har boet på plejecenteret længe, men at han føler sig rigtigt godt tilpas. Beboer føler sig godt taget imod fra den første dag.

Medarbejderne forklarer, at kommunikationen tilpasses den enkelte beboer, da ikke to beboere er ens. Det er vigtigt at aflæse beboerne i situationen og tilpasse kommunikationen herefter. Der anvendes et åbent kropssprog, øjenkontakt samt et passende stemmeleje. Der lægges endvidere vægt på at smile og at henvende sig på en positiv måde. Medarbejderne fremhæver vigtigheden af at tage sig god tid, da beboerne kan mærke, hvis man virke fortravlet. I den sammenhæng fremhæves en beboer med epilepsi. Ved denne beboer er der risiko for at starte et anfald, hvis man stresser beboer.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der hersker en omgangsform, som beror på ligeværdighed og respekt. Beboerne føler sig godt behandlet, idet medarbejderne i alle tilfælde taler pænt. Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan en god omgangsform sikres.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser**Data**

Leder oplyser, at der tilbydes aktiviteter, som er tilpasset målgruppen. Der tilbydes både klassiske aktiviteter, ligesom der løbende eksperimenteres med at prøve nye ting af. Der tænkes i at bruge lokalområdet. Plejecenteret har en tandemcykel, som frivillige eller andre medarbejdere bruger sammen med beboerne. Plejecenteret har desuden tilknyttet et stort frivilligkorps, som laver aktiviteter med beboerne.

På en afdeling observeres en kalender med beboernes fødselsdage. Der observeres ligeledes en oversigt over ugens aktiviteter, under hver aktivitet er skrevet, hvilke beboere som deltager i den pågældende aktivitet. På en afdeling hænger billeder af beboerne fra et afholdt OL på plejecenteret.

Der hænger elektroniske informationstavler på alle afdelingerne. På en tavle fremgår, hvilke medarbejdere der er på arbejde den pågældende dag, dette understøttes med et billede af medarbejderne. Videre vises på samme tavle billeder af beboerne fra en tur til Gilleleje Havn.

Tilsynet får udleveret en aktivitetsoversigt for plejecenteret. Heraf fremgår et meget varieret udbud af aktiviteter. Det ses, at der tilbydes aktiviteter alle hverdage. En lørdag tilbydes der 'Skovsminde bar'.

En beboer fortæller, at hun går i strikkeklub. Beboer kan også godt lide at lægge puslespil, som hun gør i egen bolig. En anden beboer fortæller, at han deltager i alle aktiviteter, som tilbydes. Beboer fortæller, at han ved sidste bankospil vandt en flaske vin.

	<p>Medarbejderne forklarer, at 'Skovsminde bar' er et nyt tiltag. Arrangementet afholdes i den fælles café, og der er mulighed for at bestille en øl eller snaps. Der har været god opbakning til arrangementet. Der var medarbejdere til stede under hele afholdelsen, så dette foregik under rolige og hyggelige forhold. En medarbejder har bygget en bar i træ, som kan foldes sammen, når den ikke anvendes.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der på stedet er ansat en aktivitetskoordinator og to aktivitetsmedarbejdere, som indgår i afholdelsen af aktiviteter. Der er god mulighed for at deltage i aktiviteter på plejecenteret, og beboerne keder sig ikke. Af forskellige aktiviteter fremhæves banko, gymnastik, forskellige ture ud af huset, mandeklub, hyggeklub, tur til zoologisk have og spontane aktiviteter på afdelingerne. Der kommer ligeledes elever fra en lokal produktionsskole og laver fine negle på beboerne.</p> <p>Klippekortsordningen er blevet implementeret på plejecenteret, og der er allerede afholdt mange gode individuelle aktiviteter med beboerne. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan klippekortsordningen er blevet anvendt: En beboer har været en tur i supermarkedet, en anden beboer får hjælp til at læse sin post, en tredje beboer har været til frisør og en fjerde beboer har været på negleklinik.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker et aktivt miljø på plejecenteret. Der tilbydes både planlagte og spontane aktiviteter, som er tilpasset beboernes behov. Beboerne oplever et tilfredsstillende udbud af aktiviteter.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Leder oplyser, at personalegennemstrømningen er lav, og at personalegruppen er stabil. Sygefraværet ligger under 3%. Der opleves ingen udfordringer i forhold til at rekruttere nye medarbejdere. Plejecenteret modtager mange ansøgninger, når en stilling slås op. Hertil kommer en hel del uopfordrede ansøgninger.</p> <p>Der hersker et godt samarbejde på tværs af plejecenteret, herunder på tværs af afdelinger, faggrupper og samarbejdet med køkkenet og træningen.</p> <p>Der er fire sygeplejersker ansat på plejecenteret (inklusive leder). Der kommer fysioterapeuter fast på plejecenteret to gange ugentligt, og der er mulighed for at trække på en ergoterapeut fra Alleris ved behov.</p> <p>Leder forklarer, at der arbejdes med forskellige strukturer og systemer på de forskellige afdelinger, men at hun generelt finder, at medarbejderne tager ansvar for at få tingene løst på en god måde. Der afholdes "Walk and talk" hver fredag, her er der god mulighed for at skabe relationer på tværs af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at der hersker et godt tværfagligt samarbejde. Af forskellige faggrupper fremhæves fysioterapeut, tandpleje, praktiserende læge, køkkenet og visitator. Medarbejderne oplever, at visitator giver sig god tid og er god at samarbejde med.</p> <p>Medarbejderne er glade for deres arbejde idet de føler sig set og hørt samt lyttet til fra ledelsens side. Medarbejderne har noget at skulle sagt. Så længe medarbejderne bevæger sig inden for lovgivningen og de gængse rammer, er der god mulighed for at være kreativ og komme med gode forslag. Der er god respekt for hinandens arbejde og kompetencer.</p> <p>Medarbejderne fremhæver organiseringen i teams som værende meget velfungerende, idet medarbejderne dermed har et godt kendskab til hinanden, herunder hinandens stærke og svage sider. Der er dermed god mulighed for at gøre brug af hinandens kompetencer. Nogle medarbejdere har arbejdet på flere af plejecenterets afdelinger gennem deres ansættelse og oplever, at alle afdelinger er meget velfungerende på deres egen måde.</p>
------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der hersker et godt samarbejde, som beror på respekt for hinandens kompetencer. Medarbejdergruppen er stabil, og der forekommer et lavt sygefravær.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling**Data**

Der er i høj grad fokus på kompetenceudvikling på plejecenteret. Der faciliteres både undervisning internt af plejecenterets sygeplejersker, såvel som medarbejderne deltager i eksterne kurser. I forhold til kompetenceudvikling tages der udgangspunkt i beboernes udfordringer, og hvad der rører sig på plejecenteret. Leder finder, at kompetenceudviklingen dermed sker på et meningsfuldt grundlag. Samtidig sikres det, at medarbejderne hele tiden besidder de rette kompetencer til beboergruppen. Det oplyses, at medarbejderne fremadrettet skal modtage undervisning i Fællessprog III, samt at den tilknyttede plejecenterlæge ligeledes planlægger undervisning i nær fremtid.

Der er sygeplejerskestuderende, social - og sundhedsassistentelever samt social- og sundhedslever tilknyttet plejecenteret. I den sammenhæng benyttes muligheden for, at disse ligeledes kan holde oplæg for personalet om relevante temaer, som de har fordybet sig i. Dette er ifølge leder til god gavn for både dem selv og plejecenterets personale.

Adspurgt til særlige udviklingsområder oplyser leder, at der har været særligt fokus på demensområdet. Det er blevet besluttet, at alle medarbejdere skal gennemføre ABC-demens via e-læring. Dette med henblik på at skabe et godt fundament for alle medarbejdere, herunder at opkvalificere medarbejdernes viden på området. I den sammenhæng har kommunens demensfaglige konsulent ligeledes været inddraget i forhold til supervision og undervisning.

Der arbejdes med delegeringsmapper. Aktuelt er der fokus på at synliggøre og italesætte principperne for delegering over for medarbejderne.

Medarbejderne kender til egne ansvarsområdet og kan gøre rede for disse. Der arbejdes med delegeringsopgaver, og medarbejderne orienterer sig løbende i disse. Medarbejderne forklarer, at der i hverdagen arbejdes med sidemandsoplæring, når man skal tilegne sig nye kompetencer. Når opgaven mestres, kan opgaven dokumenteres i delegeringsmappen. Der fremhæves en god læringskultur, hvor der er god mulighed for faglige udfordringer, dette kan eksempelvis være instrumentelle opgaver i forhold til komplekse beboere. Der er ligeledes god mulighed for at sige fra i tilfælde af, at man er utryk ved en ny opgave. Medarbejderne oplever, at have de nødvendige kompetencer til deres arbejde. I tilfælde af, at der ønskes viden inden for et særligt område, kan dette efterspørges hos leder. Medarbejderne finder, at der er god lydhørhed omkring ønsker til kompetenceudvikling.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de nødvendige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad fremstår kompetente, herunder kan gøre rede for egne ansvarsområder.

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.

