

Tilsynsrapport  
**Gribskov Kommune**

Center for Social og Sundhed  
Dagmarsminde Plejehjem

Uanmeldt helhedstilsyn  
Oktober 2016

# 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	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 Plejehjem er et friplejehjem, som åbnede i februar 2016.

Plejehjemmet har derfor ikke haft kommunalt tilsyn tidligere og ligeledes ikke andre tilsyn såsom embedslæge- eller arbejdstilsyn.

Dagmarsminde Plejehjems primære målgruppe er moderat til svært demente borgere. Der modtages borgere fra flere kommuner, og pt. er der borgere fra Gribskov, København, Halsnæs, Tårnby og Fredensborg kommuner.

Indflytningen af beboerne er gået forholdsvis hurtigt og uden de store problemer. Leder oplyser, at der i opstartsfasen har været løbende kontakt med Sundhedsstyrelsen og Gribskov Kommune.

Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde Plejehjems værdier/tilgang omsættes i hverdagen, således at de bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærhed og livskvalitet.

Medarbejderne er bevidste om deres rolle og lægger vægt på, at de via deres adfærd sikrer, at beboerne oplever respekt og ligeværd.

Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde Plejehjem har en mindre udfordring i forhold til at få udarbejdet døgnrytmeplaner, som er handlevejledende i forhold til de opgaver, beboerne skal hjælpes og støttes med gennem hele døgnet. Ligeså er der et udviklingspotentiale i forhold til at få skabt bedre sammenhæng mellem de enkelte dokumenter i journalen. Der bør være yderligere fokus på, at handleplanerne ajourføres og afstemmes med beboerens aktuelle problemstillinger.

Medarbejdernes faglige overvejelser og viden i hverdagen bør komme tydeligere frem i dokumentationen med henblik på udvikling og sikring af, at disse oplysninger ikke går tabt.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes plejen skal udføres og differentierer plejen løbende ud fra beboerens behov.

Kvaliteten af den praktiske hjælp i boligerne og i forhold til hjælpemidlerne er tilfredsstillende. Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarderne i deres boliger.

Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde Plejehjem har stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, og beboerne er tilfredse med maden. For at skabe endnu mere struktur omkring måltidet vil indarbejdelse af en værtinderolle muligvis kunne sikre yderligere ro under måltidet.

Medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer i den daglige pleje og omsorg. Desuden er det tilsynet vurdering, at der arbejdes målrettet med metoder, som er med til at undgå optrapning af u hensigtsmæssige adfærdsproblematikker.

Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne ressourcer i dagligdagen.

Kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har en meget positiv og smilende tilgang til beboerne.

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret udbud af aktiviteter, som er målrettet Dagmarsminde Plejehjems beboere. Beboerne er meget tilfredse med de aktiviteter, der tilbydes.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer, men at der fortsat er nogle udfordringer med at få alle vagter dækket med rette medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at kompetenceudvikling af medarbejderne er i sin spæde opstart, men på trods heraf vurderes det, at der ledelsesmæssigt er det nødvendige fokus herpå, og at man er godt på vej med arbejdet.

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 Dagmarsminde Plejehjems fremadrettede udvikling:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Dagmarsminde Plejehjem har fokus på at sikre en sammenhængende og ajourført dokumentation.
  2. Tilsynet anbefaler, at Dagmarsminde Plejehjem har fokus på at sikre, at døgnrytmeplanerne fremstår handlevejledende i beskrivelsen af hjælpen.
  3. Tilsynet anbefaler, at Dagmarsminde Plejehjem drøfter og reflekterer over medarbejdernes roller og nuværende praksis i forbindelse med måltiderne.
-

# OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

<b>Adresse</b>
Dagmarsminde Plejehjem, Aggebovej 42, 3230 Græsted
<b>Leder</b>
May Bjerre Eiby
<b>Antal boliger</b>
9 boliger (10 beboere)
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 5. oktober 2016
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynet interviewede 3 medarbejdere: 1 leder 2 social- og sundhedsassistenter 2 beboere Tilsynet havde endvidere dialog med 1 medarbejder undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til lederen.
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, Manager, PD Kit Laursen, sygeplejerske, Senior Consultant

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Interview med leder:</p> <p>Dagmarsminde Plejehjem er et friplejehjem, som åbnede i februar 2016. Plejehjemmet har derfor ikke haft kommunalt tilsyn tidligere og ligeledes ikke andre tilsyn såsom embedslæge- eller arbejdstilsyn.</p> <p>Dagmarsminde Plejehjems primære målgruppe er moderat til svært demente borgere. Der modtages borgere fra flere kommuner, pt. er der borgere fra Gribskov, København, Halsnæs, Tårnby og Fredensborg kommuner.</p> <p>Indflytningen af beboerne er gået forholdsvis hurtigt, og der har kun været en nyindflyttet beboer siden opstarten, grundet et dødsfald.</p> <p>Leder oplyser, at der i opstartsfasen har været løbende kontakt med Sundhedsstyrelsen og Gribskov Kommune.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Interview med leder:</p> <p>I forhold til spørgsmålet om der arbejdes efter et værdigrundlag på Dagmarsminde Plejehjem, oplyser lederen, at alt handler om den rette omsorg i rette mængder.</p> <p>Styrkes omsorgen for beboeren, så er der en forventning og tro på, at nogle af beboernes uhensigtsmæssige symptomer kan mindskes. Der er et stort håb og tiltro til, at denne tilgang kan være banebrydende for ny tankegang/kur for demente.</p> <p>Der arbejdes intensivt med at få beboerne beskæftiget og tilbudt aktiviteter, der giver mening samt fysisk træthed på en sund måde. Målgruppen har ofte haft mange nederlag, efter de har fået stillet deres demensdiagnose, og det at skabe succes og små oplevelser hos den enkelte beboer er med til at fremme sundheden, livskvaliteten og levestandarden.</p> <p>Metoden til denne tilgang er at arbejde i fællesskab med beboerne på fællesarealerne. Fællesarealerne er bevidst indrettet således, at de kan rumme aktiviteter i mange forskellige former, og samtidig er de tilpasset beboernes individuelle behov.</p> <p>Berøring og nærvær er metoder, der anvendes for at skabe tillid og trykthed mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Der laves individuelle aktiviteter/tiltag for hver enkelt beboer, og samtidig arbejdes der kontinuerligt og tilbagevendende med aktiviteter, der skaber ro og forudsigelighed.</p> <p>Beboernes boliger er generelt kun indrettet med få ting og bruges primært til soveværelse. Fællesarealerne er en del af beboernes bolig, og her foregår livet omkring beboeren. For at skabe nuancer og miljøforandringer inddrages naturen, haven og et velværelse, som indeholder varmvandsbassin, løbebånd, sansestimulering og massagestole.</p> <p>Leder beskriver, at det nære fællesskab giver en dynamik og et samspil mellem beboerne, som er præget af forståelse og accept af hinanden.</p>
-------------	--

	<p>Sideløbende er der fokus på at få seponeret og nedsat beboernes behov for antidepressiv og -psykotisk medicin samt sovemedicin.</p> <p>Der er fast besøg af læge en gang om måneden, hvor beboernes medicin bliver gennemgået.</p> <p>Der arbejdes desuden med, at der altid er to medarbejdere på arbejde om natten for at sikre ro og for at imødekomme de beboere, som bliver urolige om natten.</p> <p>Leder beskriver, at der er flere eksempler på beboere, som ved deres ankomst til Dagmarsminde Plejehjem ikke kunne gå, men nu er i væsentlig bedre fysisk stand og går enten med gangredskab eller uden. Ligeledes har stort set alle beboere fået reduceret deres medicinforbrug.</p> <p>De pårørende er velkommen og opfordres til at være med i fællesskabet og til at spise med. Leder fortæller, at indretningen af udendørsarealerne med gynger og mulighed for at gå ind til dyrene er for, at beboernes evt. oldebørn ligeledes skal føle det rart at komme på besøg på Dagmarsminde Plejehjem. Desuden kan pårørende også anvende varmvandsbassinet i velværerummet.</p> <p>Beboerne fortæller, at Dagmarsminde Plejehjem er et godt sted at bo, og der er en god bemanning også om natten. En beboer beretter om den hensigtsmæssige hjælp som tilbydes hendes mand om natten. Medarbejderne beskrives som hjælpsomme, flinke og venlige.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er empatiske og har forståelse for de beboere, der bor på Dagmarsminde Plejehjem. De er gode til at give et skub i den rigtige retning, så der sker en udvikling hos beboerne. Beboeren fortæller om en anden beboer, der med medarbejdernes opfordring og støtte er begyndt at løbe små ture, og hvordan denne beboer nu, efter en løbetur, kan sige ord og små sætninger - noget der ikke var muligt for beboeren tidligere.</p> <p>Beboerne fortæller, at der er mange forskellige aktiviteter i løbet af dagen, både uden- og indendørs. Beboerne oplyser, at de gerne vil være i fællesrummene, hvor der foregår forskellige aktiviteter, og hvor der altid er medarbejdere til stede.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at en grundlæggende værdi for Dagmarsminde Plejehjem er omsorgen for beboerne. I praksis tager plejen og omsorgen udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og nuværende behov. Medarbejderne giver sig tid til at fornemme, hvilken stemning beboeren er i, og hvilke behov den enkelte giver udtryk for, både verbalt og nonverbalt, så der kan ydes en individuel pleje og omsorg.</p> <p>Der er fokus på, at beboerne skal have et værdigt liv med indhold, hvor de er medinddraget og er til nytte. Det kommer blandt andet til udtryk i de mange, både individuelle og fælles aktiviteter, der er på Dagmarsminde Plejehjem. For eksempel er der flere af beboerne, der deltager i borddækning og afrydning, samt er med til at bage brød og fodre dyrene.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde Plejehjems værdier/tilgang omsættes i hverdagen, således at de bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærhed og livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres rolle og lægger vægt på, at de via deres adfærd sikrer, at beboerne oplever respekt og ligeværdighed.</p>

### 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Ved tilsynet er den sundhedsfaglige dokumentation for to beboere blevet gennemgået. Døgnrytmeplanerne er individuelle, og beboernes ønsker og vaner fremkommer tydeligt. For eksempel er det beskrevet i en døgnrytmeplan, at en beboer er vegetar og i en anden døgnrytmeplan, at en beboer ønsker at sove længe.</p>
------	---



	<p>Der fremgår ligeledes, hvilke rehabiliterende tiltag og aktiviteter beboerne deltager i, eksempelvis højt læsning, praktiske opgaver i hjemmet, gymnastik og borddækning.</p> <p>I beskrivelsen af de daglige opgaver mangler der på flere områder handleanvisninger, således at den daglige indsats bliver tydelig beskrevet, og der ikke hersker tvivl om, hvorledes beboeren skal hjælpes/støttes i udførelsen af opgaven.</p> <p>F.eks. er det i en døgnrytmeplan beskrevet, at beboeren flytter rundt på tøjet i skabene. Der er ikke en handleanvisning på, hvordan medarbejderne evt. skal støtte, vejlede eller korrigere beboeren i dette. I samme døgnrytmeplan mangler der handleanvisning på nattilsyn, det er kun beskrevet, at der er tilsyn x 3.</p> <p>I en anden døgnrytmeplan mangler der handlebeskrivelser af badet, nattilsyn og aktiviteter. Det er f.eks. beskrevet i døgnrytmeplanen, at beboeren hygger sig i fællesrummet, der er ikke beskrivelse af, hvordan denne aktivitet foregår, og hvorledes medarbejderen skal agere i forhold til at få beboeren til at hygge sig.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i vagtstuen er en tavle med udførlige beskrivelser af samtlige beboeres aktivitetsplan for hele ugen.</p> <p>Der er udarbejdet sygeplejefaglig optegnelser i begge journaler.</p> <p>I den ene journal er der ikke overensstemmelse mellem de sygeplejefaglige optegnelser og døgnrytmeplanen i forhold til ernæring. Det er beskrevet i døgnrytmeplanen, at beboeren har en lille appetit, og i den sygeplejefaglige optegnelse en stor appetit.</p> <p>I en anden journal er der ikke overensstemmelse mellem den sygeplejefaglige optegnelse og medicinskemaet. I den sygeplejefaglige vurdering er det beskrevet, at beboeren får et kosttilskud - ellers ingen medicin. Ifølge medicinskemaet får beboeren både et præparat mod demenssygdom og smertestillende som pn.</p> <p>Der er udarbejdet handleplaner for specifikke indsatser i begge journaler. Der er generelt udarbejdet mål, handlinger og evalueringer på handleplanerne. Det bemærkes, at flere handleplaner ikke er aktuelle mere og burde afsluttes.</p> <p>I en beboers journal er der ikke sammenhæng mellem oplysningerne i handleplanen og døgnrytmeplanen. Der er udarbejdet en handleplan for hjælp til bad, og i døgnrytmeplanen er det beskrevet, at beboeren er selvhjulp.</p> <p>I en anden beboers handleplan er det beskrevet, at beboeren får hjælp til tandbørstning, dette kunne med fordel beskrives i døgnrytmeplanen.</p> <p>Der ses ingen henvisninger i døgnrytmeplanerne til aktuelle handleplaner.</p> <p>I en journal mangler der dokumentation for udført "rejse-sætte-sig-test".</p> <p>Tilsynet bemærker, at funktionsvurderingerne ikke er opdateret i forhold til beboernes nuværende funktionsniveau. Tilsynet bliver oplyst, at medarbejderne ikke er bekendt med at skulle dokumentere i dette dokument. Det ses, at den ene beboers funktionsvurdering ikke er udarbejdet fra myndighedens side.</p> <p>Dokumentet Livshistorien er ikke udfyldt i de to gennemgåede journaler.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er social- og sundhedsassistenterne, der dokumenterer og opdaterer i beboernes journaler. Døgnrytmeplanerne opdateres minimum hver 2. uge.</p> <p>Der arbejdes med sygeplejefaglige optegnelser, handleplaner, døgnrytmeplaner og medicinskemaer. For samtlige beboere udarbejdes der handleplaner for: Ernæring, aktivitet, lægekontakt, personlig pleje, rehabilitering, værdier (måling) og det psykosociale område.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde Plejehjem har en mindre udfordring i forhold til at få udarbejdet døgnrytmeplaner, som er handlevejledende i forhold til de opgaver, beboerne skal hjælpes og støttes med gennem hele døgnet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Dagmarsminde Plejehjem har et udviklingspotentiale i forhold til at få skabt bedre sammenhæng mellem dokumenterne i journalen. Ligeledes skal der fokus på, at handleplanerne løbende ajourføres og afstemmes med beboernes aktuelle problemstillinger.</p>

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes faglige overvejelser og viden i hverdagen bør komme tydeligere frem i dokumentationen med henblik på udvikling og sikring af, at disse oplysninger ikke går tabt.

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at beboerne på fællesarealerne fremtræder velsoignerede. Beboerne giver udtryk for at være meget tilfredse med den tilbudte hjælp, og de oplever, at de får den hjælp, der er behov for.</p> <p>De interviewede beboere fortæller, at de selv vil klare så meget som muligt af den personlige pleje.</p> <p>En beboer fortæller, at det er rart, at der altid er nogen i fællesrummet, når beboeren går ud af sin bolig.</p> <p>En anden beboer fortæller, at medarbejderne altid er der, så beboeren kan få hjælp til sin ægtefælle, også om natten.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke arbejdes ud fra kontaktpersonordning. Medarbejderne har et indgående kendskab til alle beboerne og pårørende. Det er social- og sundhedsassistenterne, der tager kontakt til beboernes læge.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive den personlige pleje, der skal udføres hos beboerne, og har en stor, bred viden om den enkelte beboer. Der er fokus på, at beboerne medinddrages i det omfang, det er muligt for den enkelte.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de hver dag tager udgangspunkt i og planlægger plejen og omsorgen ud fra, hvordan den enkelte beboer har det, og hvilke ønsker og behov beboeren giver udtryk for. Der tages udgangspunkt i beboernes døgnrytmeplaner.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er daglige tavlemøder, hvor de blandt andet triagerer beboerne efter tilstand og evt. problemområder.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan hun hos et ægtepar, hvor hustruen ofte påtager sig opgaver i forhold til ægtefællen, tilbyder hustruen at overtage hjælpen og derved aflaster hustruen. Begge ægtefæller har hukommelsesmæssige udfordringer, og hustruen har blandt andet svært ved at strukturere sin dag, hvilket medarbejderen fortæller, at de hjælper med, ved at have de samme aktiviteter dagligt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at beboerne har faste badedage, enten dag eller aften. Medarbejderne oplever ikke, at de har udfordringer i forhold til at få beboerne i bad. De fortæller, at det skyldes deres indgående kendskab til den enkelte beboer.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes plejen skal udføres og differentierer plejen løbende ud fra beboerens behov.</p>

### 3.4.2 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte. Ligeledes fremtræder fællesarealerne inden for ryddelige og rengjorte.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp, der leveres i deres boliger.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de selv ønsker at varetage de opgaver, de kan magte.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv holder boligen - rydder op og reder senge.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de praktiske opgaver, beboerne selv foretager og den hjælp medarbejderne leverer.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne fortæller, at de er bevidste om at inddrage beboernes ressourcer i alle gøremål i hverdagen, både i boligerne og på fællesarealerne.</p> <p>De beboere, der har ressourcerne til det, deltager i borddækning og afrydning på fællesarealerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hos en beboer, der er inkontinent, gøres badeværelset rent 3 x ugentligt, og toilettet bliver rengjort dagligt for at sikre en god hygiejne, og at der ikke er lugtgener.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i deres boliger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boligerne er tilfredsstillende.</p>

### 3.4.3 Mad & måltider

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer et frokostmåltid.</p> <p>Måltidet er præget af hjemlighed og en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Beboerne sidder omkring et veldækket bord med servietter, maden er flot anrettet på fade, der er små smørskåle og brødkurve. De beboere, der kan, har selv mulighed for at klare måltidet. Beboerne sidder og hygger sig, der er en god stemning, nærvær og dialog mellem beboerne og medarbejderne.</p> <p>To beboere, som har tydelige hukommelsesproblematikker, og ikke selv er i stand til at agere i situationen, bliver hjulpet på en meget værdig måde, således at de spiser måltidet sammen med de øvrige beboere.</p> <p>Måltidssituationen er til at begynde med præget af uro. En medarbejder står op og hjælper en beboer med at skære maden ud, og en anden medarbejder går ned i knæ ved siden af en beboer, da denne skal hjælpes med medicinen. Tilsynet bliver fortalt, at der på tilsynsdagen er færøsk tema. Dagmarsminde Plejehjems social- og sundhedsassistentelev har færøske specialiteter med til frokosten.</p> <p>Beboerne er tilfredse med maden. Der serveres blandt andet vegetarkost, idet der er to beboere, som er vegetarer.</p> <p>En beboer beskriver maden som varieret og smagfuld.</p> <p>En anden beboer fortæller, at medarbejderne selv bager brødet, og indimellem er der beboere, som deltager i bagningen. Den varme mad kommer fra en restaurant. Beboeren har været mindre begejstret for vegetarmaden og oplyser, at hun har mulighed for at give feedback til restauranten og håber på, at de f.eks. bliver bedre til at lave kartoffelfrikadeller.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder bevidst med at gøre måltiderne hjemlige. De lytter til beboernes ønsker, blandt andet i forhold til, hvad der skal serveres til frokost, og der gøres en indsats for at imødekomme ønskerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at skabe hjemlighed ved måltiderne ved at dække bordet pænt op med blandt andet servietter. De medinddrager beboernes ressourcer i måltiderne, idet beboerne selv smører brødet og sender fadene rundt i det omfang, det er muligt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de deltager i måltiderne og sidder, hvor de kan hjælpe og støtte de beboere, der har behov for det.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de pårørende bliver inviteret til at spise med, når de er på besøg.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, og at beboerne er tilfredse med maden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at for at skabe endnu mere struktur omkring måltidet, vil indarbejdelse af en værtinderolle kunne sikre yderligere ro under måltidet.</p>

### 3.4.4 Rehabilitering

<p><b>Data</b></p>	<p>De fysiske rammer på Dagmarsminde Plejehjem er i høj grad afstemt målgruppen. Tilsynet observerer, at der i indretningen af Dagmarsminde Plejehjem er taget højde for, at beboeren kan anvende egne ressourcer i den udstrækning, de har mulighed for og ønsker det. I biblioteket ligger der bøger med billeder fremme, lige til at slå op i. I dagligstuen står en kurv med strikkesøj, der ligger grammofonplader fremme, der er et dukkehus, barskabe m.m. I stuen er der desuden en sofa med tæpper og gyngestole, der indbyder til, at beboerne benytter det. Tilsynet bemærker, at en beboer med urolig adfærd bliver tilbudt en gåtur udenfor, og efterfølgende er beboeren mere rolig og afslappet og ligger på en sofaen og hviler sig.</p> <p>Tilsynet bemærker, at badeværelserne i beboernes bolig er indrettet ud fra en rehabiliterende tilgang. Inventaret kan indstilles efter beboerens højde, både toilet, håndvask og badebænk, og desuden er der opsat greb, så det er muligt for beboeren, at være mere selvhjulpne.</p> <p>Beboerne oplever, at de bruger deres ressourcer i hverdagen i det omfang, det er muligt.</p> <p>Flere beboere fortæller, at de deltager i gymnastik hver dag.</p> <p>En beboer fortæller, at hun går daglige ture i skoven sammen med sin ægtefælle.</p> <p>En anden beboer oplyser, at de er flere beboere, der hjælper med at passe dyrene og hente æg fra hønsene.</p> <p>Begge beboere fortæller, at de deltager i de aktiviteter, der foregår i fællesrummet, som f.eks. avislæsning og at se på billeder.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for det rehabiliterende arbejde, og hvilken indsats der gøres for at fastholde/udvikle beboernes funktionsniveau. Medarbejderne oplyser, at der laves handleplaner på rehabiliteringsområdet for samtlige beboere, heri en beskrivelse af beboernes ressourcer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de i tilgangen til beboerne er positive og opmuntrende. Fornemmer de, at beboeren giver tegn på modstand, afprøves andre muligheder eller aktiviteten stopper. Medarbejderne er bevidste om ikke at benytte magt i plejen. Samtidig er der en øget opmærksomhed på at forebygge konflikter mellem beboerne, og medarbejderne fortæller, at de prøver at aflede beboerne ved i kontakten at ændre fokus.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes en beboer, ved hjælp af støtte, guidning og opmuntring til at gøre øvelser, har trænet sig op fra at være kørestolsbruger til at kunne gå med rollator. Beboeren opmuntres fortsat til at lave øvelser dagligt. Medarbejderen fortæller, at det er vigtigt, at det er beboerens ønsker og behov, der er fokus på i rehabiliteringen.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at de medinddrager beboernes ressourcer i flere aktiviteter i dagligdagen, både i forhold til fodring af dyrene, gymnastik, avislæsning og socialt samvær.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer i den daglige pleje og omsorg. Desuden er det tilsynet vurdering, at der arbejdes målrettet med metoder, som er med til at undgå optrapning af u hensigtsmæssige adfærdspøblematiske.</p> <p>Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne ressourcer i dagligdagen.</p>

### 3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

<p><b>Data</b></p>	<p>Leder oplever, at der er en imødekommende og anerkendende omgangsform, og at medarbejderne er gode til at indrette deres kommunikation efter den individuelle beboers tilstand og behov.</p>
--------------------	---

	<p>Leder fortæller endvidere, at der opleves en god stemning og en meget engageret medarbejdergruppe, som er interesseret i at få skabt en god hverdag, og ikke er bange for at lave opgaver, der ikke direkte relaterer sig til deres fag. Her tænkes på fodring af dyr og andre praktiske opgaver.</p> <p>Tilsynet observerer, at der blandt medarbejderne er en god omgangstone. Beboerne bliver behandlet værdigt. Tilsynet observerer, at en medarbejder, der gerne vil i kontakt med en beboer, placerer sig i øjenhøjde med beboeren inden hun henvender sig. Medarbejderen får beboerens opmærksomhed ved at berøre dennes hånd, hvorefter medarbejderen inviterer beboeren med til aktiviteten.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at der er en god tone på Dagmarsminde Plejehjem, og at personalet er empatiske og har forståelse for den enkelte beboer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun kun lige skal gå ud af sin bolig, så har hun nogle at tale med. Der er altid nogen i dagligstuen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for deres overvejelser i kommunikationen og omgangsform med beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en god kommunikation og omgangstone på Dagmarsminde Plejehjem, som er præget af venlighed og forståelse, både i forhold til beboerne og medarbejderne. Medarbejderne har ikke oplevet, at kollegaer ikke har haft en værdig tilgang til beboerne, og derfor har det ikke været nødvendigt at drøfte dette.</p> <p>Medarbejdernes tilgang til beboerne er at være nærværende og lyttende, at medinddrage beboerne, så de får en oplevelse af at være en del af fællesskabet. Det er vigtigt, at der er genkendelighed for beboeren - derfor er de daglige aktiviteter meget ens, både i hverdagen og i weekenderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har uniform på netop for at være genkendelige for beboerne. Der anvendes navneskilte, så pårørende og andre udefra ved, hvem de taler med.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har en meget positiv og smilende tilgang til beboerne.

### 3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med de aktiviteter, der tilbydes på Dagmarsminde Plejehjem. De fortæller, at der foregår meget forskelligt i løbet af dagen. En beboer fortæller, at hun blandt andet spiller kort i spisestuen, går til gymnastik hver dag og sommetider er i bassinet i kælderen. Beboeren giver udtryk for, at hun aldrig keder sig. Samtidig fortæller beboeren, at hun kan trække sig tilbage, hvis hun ikke vil deltage i aktiviteterne eller gerne vil være alene.</p> <p>En anden beboer fortæller, at de faste aktiviteter er meningsfulde og giver beboeren tryghed. For eksempel er kaninerne inde hver dag og bliver kælet med, og det giver en indre ro, når man sidder med dem, beretter beboeren. Samme beboer fortæller, at det er dejligt med alle de forskellige aktivitetstilbud.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de aktiviteter og indsatser, der er på Dagmarsminde Plejehjem.</p> <p>De beretter, at der på nuværende tidspunkt ikke er frivillige tilknyttet plejehjemet, men at der er begyndt at komme henvendelser angående dette.</p> <p>Der kommer forskellige eksterne samarbejdspartnere, som tilbyder forskellige aktiviteter med beboerne, for eksempel holder præsten gudstjeneste hver 14. dag, der er wellness hver tirsdag, og frisør og fodterapeut kommer efter behov. Derudover er der ansat pædagoger, der kommer tre eftermiddage om ugen og laver forskellige aktiviteter med beboerne, såsom sansestimulering og bad i bassinet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at aktiviteterne tilpasses de enkelte beboers behov.</p>
------	---

	<p>Tilsynet observerer, at der er installeret stolelift, så beboere, der er dårligt gående, kan komme i underetagen og deltage i de aktiviteter, der foregår der. I velværerummet er der opsat en loftlift, så det er muligt at komme op i bassinet, hvis beboeren er kørestolsbruger.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er flere muligheder for aktiviteter på udendørsfaciliteterne. Ud over dyrene er der en sansehøve, bålplads og havepavillon.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret udbud af aktiviteter, som er målrettet målgruppen.</p> <p>Beboerne er tilfredse med de aktiviteter, der udbydes.</p>

### 3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at personalegennemstrømningen har været høj den første tid efter at plejecentret startede. Nu er den nået et acceptabelt niveau. Leder forklarer dette med, at stedet er lille, og der er mange forskellige arbejdsopgaver. Ligeledes er arbejdet omkring beboerne intenst, og der er mange alsidige opgaver.</p> <p>Der har været en del sygdom blandt medarbejderne, men dette finder leder også er væsentligt bedret. Kan ikke umiddelbart fremskaffe dokumentation på dette.</p> <p>Der er pt. ansat 3 social- og sundhedsassistenter, 2 plejehjemsassistenter, 3 social- og sundhedshjælpere, 1 sygehjælper, 2 pædagoger og 3 ufaglærte medarbejdere, hvor den ene er souschefen. Leder er uddannet sygeplejerske.</p> <p>Der arbejdes med, at der altid er den samme social- og sundhedsassistent alle ugens hverdage, således at der skabes kontinuitet og stabilitet i beboerforløbene.</p> <p>Leder beskriver, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter, og der er derfor i nogle vagter ikke er social -og sundhedsassistent repræsenteret. I disse vagter er der altid en bagvagt, således at medarbejderen kan ringe til en social -og sundhedsassistent, som kan komme efter kort tid, eller til en sygeplejerskevikar på kald.</p> <p>Telefon nr. på de ansvarshavende medarbejdere fremgår af tavle på kontoret.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der dagligt er rapportoverlevering mellem de forskellige vagthold, hvor informationer vedrørende beboerne videregives. Der arbejdes med triagering, og en gang om ugen gennemgås tavlen systematisk. Derudover bliver tavlen dagligt opdateret. Medarbejderne kan redegøre for principperne for triagering og fortæller, at på nuværende tidspunkt er der en beboer i rødt område. Beboeren har ødemer i benene og har haft en vægtøgning over den seneste tid. Der er taget kontakt til læge.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer, men at der fortsat er nogle udfordringer med at få alle vagter dækket med rette medarbejdere.</p>

### 3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

<p><b>Data</b></p>	<p>Leder oplyser, at hun er uddannet sygeplejerske og altid har arbejdet med ældre mennesker. Kun få medarbejdere på Dagmarsminde Plejehjem har kurser på demensområdet. Leder mener ikke, at det er et dissideret krav, at medarbejderen har en bred viden inden for feltet og mange kurser. Der er god oplæring og introduktion til nyansatte medarbejdere.</p> <p>Der er fokus på at arbejde omsorgsrelateret og ikke med beboernes diagnoser i centrum. Leder oplever, at denne tilgang virker fordrende og mindre stigmatiserende. Beboernes læge kommer en gang om måneden på besøg på Dagmarsminde Plejehjem og her foretages en gammeldags stuegang, hvor beboerens situation gennemgås. Der er stort fokus på at arbejde med triageringsredskabet for at forebygge indlæggelser.</p> <p>På Dagmarsminde Plejehjem er medarbejdergruppen sammensat af flere faggrupper for at få et bredt fagligt fundament og for at skabe læring og udvikling i gruppen. Leder og souschefen deltager i plejen sammen med medarbejderne.</p> <p>Der er igangsat en proces i forhold til udfyldelse af kompetenceskemaer på alle medarbejdere, så der fremadrettet er den tilstrækkelige viden og overblik over de tilstedeværende faglige kompetencer blandt medarbejderne.</p> <p>Tilsynet får fremvist delegeringsdokument på 2 ud af 3 medarbejdere, som må varetage medicingivning. Det fremgår af dokumentet, at medarbejderne er oplært i principperne for udlevering af medicin. Tilsynet bliver gjort bekendt med, at der foreligger delegeringsdokument på den tredje medarbejder, men dette kan ikke fremskaffes ved tilsynet.</p> <p>I forhold til nyansatte medarbejdere oplyser souschefen, at der ikke arbejdes med egentlige introduktionsskemaer til nye medarbejdere. De første dage en medarbejder er på Dagmarsminde Plejehjem foretager leder en mundtlig introduktion til samtlige beboere, brand, APV og de mest almindelige regler, der er på stedet. Der er opslag på kontoret, hvor de forskellige opgaver i vagterne er beskrevet i overordnede træk. De nye medarbejdere er med i plejen med det samme, da det ikke giver mening at være med som føl, idet plejehjemmet er så lille, og alle opholder sig det meste af dagen i fællesrummet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at nye medarbejdere bliver oplært og vejledt af de erfarne medarbejdere.</p> <p>Rapportsituationerne og triagering-/tavlemøderne tager udgangspunkt i et læringsperspektiv.</p> <p>Ufaglærte medarbejdere oplæres i at udlevere medicin fra doseringsæske. Har en beboer behov for pn medicin, skal social- og sundhedsassistenten involveres inden dette udleveres.</p> <p>I introduktionen bliver medarbejderne bekendtgjort med forskellige procedurer, herunder hvilke dokumenter der skal medsendes, hvis en beboer indlægges.</p> <p>De interviewede medarbejdere har demenserfaring fra tidligere ansættelser. Medarbejderne fortæller, at der på nuværende tidspunkt ikke er tilbud om kurser og efteruddannelse, men at leder giver udtryk for, at alle medarbejderne skal tilbydes relevante kurser. En medarbejder har fået tilsagn om at komme på praktikvejlederkursus.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der altid enten er en social- og sundhedsassistent på arbejde eller på tilkald.</p>
<p><b>Tilsynets vurdering</b></p>	<p>Tilsynet vurderer, at kompetenceudvikling af medarbejderne er i sin spæde opstart, men på trods heraf vurderes det, at der ledelsesmæssigt er det nødvendige fokus herpå, og at man er godt på vej med arbejdet hermed.</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 ressourcer, 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.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

---

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON

Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@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.*

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

