

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Ellen Mariehjemmet

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	7
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	8
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	12
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 Ellen Mariehjemmet er, at der er tale om et plejehjem med

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler.

Det er tilsynets vurdering, at Ellen Mariehjemmets værdier omsættes i hverdagen således, at de bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærvær og livskvalitet.

Beboerne på Ellen Mariehjemmet får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne ressourcer i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, ønsker og vaner og tilrettelægger plejen og omsorgen ud fra dette. Medarbejderne er bevidste om deres roller og lægger vægt på, at de via deres adfærd sikrer, at beboerne oplever respekt og ligestilling.

Der er en god og respektfuld omgangstone på Ellen Mariehjemmet. Tilsynet bemærker, at beboerne behandles med værdighed.

Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer i den daglige pleje og omsorg. Medarbejderne har en anerkendende og motiverende tilgang til beboerne.

Ellen Mariehjemmet har stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, og beboerne er meget tilfredse med maden.

Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmets tilbud om aktiviteter er tilpasset målgruppen.

Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og hygiejnen i forhold til hjælpemidlerne og boligerne er tilfredsstillende. Beboerne er tilfredse med rengøringsstandarderne i egen bolig.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende og lever op til lovgivningen på området. Med få tiltag kan de observerede små mangler i forhold til at få beskrevet den sundhedsfremmende og forebyggende indsats afhjælpes. Ligeså vurderes det, at der med en mindre indsats kan skabes bedre sammenhæng og overblik mellem dokumenterne i journalen.

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ellen Mariehjemmet har fokus på at sikre, at de nødvendige kompetencer er tilstede. Der arbejdes målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling i forhold til målgruppen af beboere.

Medarbejderne fremstår kompetente og er bevidste om hinandens kompetencer og anvender disse i hverdagen.

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 plejehjemmets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Ellen Mariehjemmet igangsætter en drøftelse af, hvorledes de sundhedsfremmende og forebyggende tiltag kommer til at fremgå i døgnrytmeplanerne. Desuden anbefaler tilsynet, at det uddybes i døgnrytmeplanerne, hvilken praktisk hjælp der ydes til beboerne ud over rengøring.
 2. Tilsynet anbefaler, at Ellen Mariehjemmet indfører en praksis, der er med til at skabe overblik og sammenhæng mellem dokumenterne.
-

OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Adresse
Ellen Mariehjemmet, Vesterbrogade 3, 3250 Gilleleje
Leder
Forstander Kirsten Schaumburg
Antal boliger
26 + 1 aflastning
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 18. oktober 2016
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: 1 leder 1 gruppeleder/social-og sundhedsassistent 2 sygehjælpere 2 beboere Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til leder.
Tilsynsførende
Kit Laursen, Senior Consultant, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data

Interview med ledere:

Ledelsen fortæller om, hvordan der på Ellen Mariehjemmet er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Der er arbejdet bevidst med den sundhedsfaglige dokumentation i forhold til at beskrive/præsentere beboeren i døgnrytmeplanen. Ligeledes er der arbejdet med at beskrive beboernes ressourcer, så der tages afsæt i den aktiverende tilgang.

Ellen Mariehjemmet har siden sidste tilsyn arbejdet med at medinddrage beboernes ressourcer mere i mad- og måltidssituationerne. Ledelsen fortæller, at der i den forbindelse er lavet nogle mindre tiltag, som f.eks. at der sættes små skåle på bordene med syltede agurker, rødbeder, salat og brød, som beboerne selv kan sende rundt.

Ledelsen oplyser, at de fortsat overvejer, om der skal laves yderligere tiltag for at inddrage beboernes ressourcer. Overvejelserne går blandt andet på de eventuelle økonomiske konsekvenser pga. øget madspild og øget forbrug af personaleressourcer ved måltiderne, idet beboerne vil have behov for yderligere hjælp til støtte og vejledning i at hjælpe hinanden. Derudover er der overvejelser omkring, hvorvidt yderligere ændringer kan give anledning til konflikter blandt beboerne, da det ikke nødvendigvis er den samme mad, der skal serveres til alle.

Ledelsen orienterer om, at der efter arbejdstilsynets besøg sidste år fortsat er fokus på forflytninger, og at de rette hjælpemidler er til rådighed for medarbejderne på Ellen Mariehjemmet. Der er blandt andet installeret skinner til loftlift i 9 boliger, indkøbt nye senge samt løftehjælpemidler til forflytninger.

Fødevarerstyrelsen har været på tilsyn, hvilket ikke gav anledning til anmærkninger.

Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn er sket ændringer i den ledelsesmæssige organisering, idet den tidligere souschef/sygeplejerske gik på pension i foråret. Det medførte en mulighed for at nytænke organiseringen. Ledelsen består i dag af forstanderen, en stedfortræder (administrativ medarbejder), en køkkenleder, en sygeplejefaglig leder og to gruppeledere.

Ledelsen fortæller, at Ellen Mariehjemmet i december skal have implementeret et nyt elektronisk journalsystem, og i den forbindelse er der uddannet superbrugere.

Der har i løbet af året været forskellige tiltag i forhold til at kompetenceudvikle medarbejderne, blandt andet har der været afholdt palliationskurser for alle medarbejdere i plejen. Der er oprettet en palliationsgruppe, der fungerer som ressourcegruppe for de øvrige medarbejdere i forhold til terminale beboere. Gruppen har været med i udarbejdelsen af en pjece for pårørende til terminale beboere samt en "wellness-kasse" med forskellige remedier såsom lys og musik til brug hos syge eller terminale beboere. Dette er tænkt som en mulighed for at kunne skabe ro og hygge og dæmpe eventuel angst.

Medarbejderne er blevet undervist af en ekstern konsulent i lovgivningen vedrørende livsforlængende behandling og der er herefter udarbejdet en instruks for området.

Derudover har flere af medarbejderne deltaget i forskellige kurser, f.eks. aktiviteter for demente og afasikursus.

På Ellen Mariehjemmet bliver der arbejdet målrettet med UTH ud fra den lærende vinkel. Der er gjort en aktiv indsats for at minimere medicineringsfejl ved blandt andet at have foto af beboerne på medicinkasserne og have en opdateret medicinliste sammen med medicinen, hvor antallet af tabletter er skrevet på. Desuden er eventuelle risikoløse gemidler markeret på medicinkasserne. Samtidigt er det besluttet, at det kun er fastansatte medarbejdere, der må udlevere medicin til beboerne.

	Ledelsen fortæller, at målgruppen af beboere er som ved sidste tilsyn.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Interview med ledere:</p> <p>Værdigrundlaget for Ellen Mariehjemmet tager udgangspunkt i at leve det gode liv: Ellen Mariehjemmet er et velfungerende, godt og hjemligt sted at leve, hvor man respekteret og i fællesskab tager hensyn til den enkeltes identitet og ønsker.</p> <p>Ved nærvær og omsorg skabes god livskvalitet og tryghed for beboere og pårørende.</p> <p>Det er en rummelig arbejdsplads med engagerede medarbejdere, som ved tværfagligt samarbejde skaber de bedste betingelser for beboere og pårørende.</p> <p>Det vægtes, at det hjemmelavede måltid baseres på gode råvarer.</p> <p>Ellen Mariehjemmet er et moderne plejehjem i løbende udvikling, fagligt såvel som menneskeligt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejderne er bevidste om værdierne. Dette viser sig i deres måde at være sammen med beboerne på. Der er en hjemlig ånd i huset, medarbejderne deltager sammen med beboerne i aktiviteterne, og der er i det hele taget et stort engagement blandt medarbejderne.</p> <p>Beboerne oplyser til tilsynet, at det er godt at bo på Ellen Mariehjemmet. Der er en god atmosfære i huset, og der er tryghed. Flere beboere fortæller, at maden er god og varieret.</p> <p>De beboere, som tilsynet taler med, fortæller, at de kender alle medarbejderne, som altid har tid til dem og er i godt humør.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er dejlige og gerne giver et knus.</p> <p>En anden beboer beskriver medarbejderne som en familie.</p> <p>Flere af beboerne fortæller under tilsynets rundgang, at der er mange forskellige aktiviteter på Ellen Mariehjemmet, både i og udenfor hjemmet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at værdigrundlaget er fundamentalt for, hvordan de udfører deres praksis.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har værdigrundlaget under huden. Der tages altid udgangspunkt i beboernes individuelle behov, og plejen og omsorgen tilpasses den enkelte.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at det ligger dybt i hende at respektere beboerne for, hvem de er. Der tages hensyn til beboernes ønsker og vaner i dagligdagen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det er vigtigt at være opmærksom på både det verbale og nonverbale sprog, både hos sig selv og beboerne og at være nærværende og lyttende i kontakten med beboeren, og udvise respekt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er stolte af deres arbejdsplads og møder glade på arbejdet, og det er let at bevare gejsten.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmets værdier omsættes i hverdagen, således at de bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærvær og livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres roller og lægger vægt på, at de via deres adfærd sikrer, at beboerne oplever respekt og ligeværdighed.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<p>Data</p>	<p>Ved tilsynet er den sundhedsfaglige dokumentation for 2 beboere gennemgået. Begge journaler indeholder helhedsvurdering, døgnrytmeplaner, handleplaner og forflytningsvejledninger.</p> <p>I begge journaler mangler der en udfyldt funktionsvurdering på beboerne - tilsynet bliver oplyst, at disse ikke anvendes på Ellen Mariehjemmet.</p> <p>Begge journaler indeholder en udfyldt livshistorie.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er individuelle og handleanvisende, og der er en kort beskrivelse af beboernes fysiske og psykiske formåen. Beboernes individuelle behov, ønsker og vænner fremgår af døgnrytmeplanerne, hvilket også er gældende for beboernes ressourcer.</p> <p>I en døgnrytmeplan er det f.eks. beskrevet, at beboeren ønsker at spise sin morgenmad i egen bolig, og at nattevagten serverer den kl. 7.00.</p> <p>I den anden døgnrytmeplan er det beskrevet, hvordan beboeren hjælper med at sætte snavsetøjskurve frem på gangene.</p> <p>Det fremgår af døgnrytmeplanerne, hvorvidt indsatsen er aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der mangler beskrivelse af sundhedsfremmende og sygdomsforebyggende tiltag i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst af medarbejderne, at de hos en beboer sætter væske ind i boligen dagligt for at undgå, at beboeren dehydrere eller får en urinvejsinfektion. Samme beboer har tidligere haft et væggtab og tager selv en proteindrik dagligt. Disse tiltag kunne med fordel beskrives i døgnrytmeplanen.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder enkelte beskrivelser af, hvilke praktiske opgaver medarbejderne varetager for beboerne, men kunne beskrives yderligere, f.eks. hjælp til oprydning, tømme af affaldsposer og lægge tøj på plads.</p> <p>I begge journaler er der udarbejdet helhedsvurdering. Alle de sygeplejefaglige områder er udfyldte.</p> <p>Der er udarbejdet handleplaner for specifikke indsatser i begge beboers journaler. Alle handleplaner er udfyldt med problembeskrivelse, mål, handlinger og evalueringer. Det bemærkes, at en enkelt handleplan ikke længere er aktuel og bør afsluttes.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke er henvisninger til handleplaner i døgnrytmeplaner eller i helhedsvurderingerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er gruppeleder, som er uddannet social- og sundhedsassistent, der er hovedansvarlig for at ajourføre den sundhedsfaglige dokumentation med hjælp fra kontaktpersonen. Alle beboere har en mappe indeholdende døgnrytmeplan, relevante handleplaner, stamdata, afkrydsningsskemaer, forflytningsskema og blekort. Medarbejdere er ansvarlige for at læse og orientere sig i mappen dagligt.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Ellen Mariehjemmet er tilfredsstillende og lever op til lovgivningen på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at døgnrytmeplanerne har mindre mangler, der med få tiltag kan afhjælpes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der med en mindre indsats kan skabes bedre sammenhæng og overblik mellem dokumenterne i journalen.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes ud fra kontaktpersonsordningen. Medarbejderne rokerer efter en fastlagt plan hver måned. Kontaktpersonen varetager ud over personlig pleje hos beboerne også opgaver såsom ajourføring af beboermapperne og kontakt til pårørende.</p> <p>Beboerne fortæller, at de har en kontaktperson, som skifter hver måned.</p> <p>En beboer fortæller, at det ikke har så stor betydning, hvem der er kontaktperson, for hun kender alle medarbejderne lige godt og kan henvende sig til alle med evt. spørgsmål.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at være meget tilfredse med den tilbudte hjælp og har ikke noget at klage over.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er meget omsorgsfulde og har altid tid til én.</p> <p>En anden beboer fortæller, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboerens behov f.eks. øgede de hjælpen, da hun var syg, så beboeren kunne undgå en indlæggelse.</p> <p>De beboere, tilsynet møder på rundgang på fællesarealerne, er velplejede og soigne-rede.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra kontaktpersonsordningen, og medarbejdere kender alle beboerne og kan varetage plejen og omsorgen for den enkelte.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt beskrive den personlige pleje og omsorg, der udføres hos beboerne og har en stor og bred viden omkring disse. Der er fokus på at inddrage beboerne i vidst muligt omfang. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de tager udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de hos en beboer skal være opmærksom på beboerens psykiske tilstand. Beboeren har brug for social kontakt og stort behov for at tale med medarbejderne og fortælle om sin dag.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hvis en beboer f.eks. afslår et planlagt bad på grund af manglende lyst, respekteres dette, og der laves en ny aftale.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at en beboer ønsker at stå meget tidligt op om morgenen. Det imødekommes ved, at nattevagten hjælper beboeren med f.eks. bad og servering af morgenmad.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, der er hos beboerne. Hos en beboer sættes der væske ind dagligt for at undgå, at beboeren dehydrerer eller får en urinvejsinfektion. Hos en anden beboer er det vigtigt at holde øje med vægten. Beboeren har tidligere haft et vægttab. Medarbejderne fortæller, at de nøder beboeren til at spise og serverer små portioner, da appetitten er ringe.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne på Ellen Mariehjemmet får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, ønsker og vaner og tilrettelægger plejen og omsorgen ud fra dette.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Beboerne giver udtryk for at være meget tilfredse med rengøringen og den øvrige praktiske hjælp, der leveres. Beboerne lægger vægt på at kunne udføre opgaverne selv, så længe de magter det.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan hun selv reder seng, tømmer affaldsposer og afleverer sin morgenbakke i køkkenet.</p>
-------------	--

	<p>En anden beboer er glad for, at hun selv kan sørge for morgenmad og kaffe om morgenen. Beboeren sørger selv for oprydning i boligen.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte. Det samme er gældende for fællesarealerne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de praktiske opgaver beboerne selv varetager, og de opgaver medarbejderne leverer. Medarbejderne er bevidste om at inddrage beboernes ressourcer. Flere af beboerne har små praktiske opgaver, f.eks. at hjælpe med at sætte snavsetøjskurve frem, dække bord i fællesrummet og tømme tøjkurve.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarden i egen bolig.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende og hygiejnen i forhold til hjælpemidlerne og boligerne er tilfredsstillende.</p>

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>På Ellen Mariehjemmet er der stort fokus på mad og måltidssituationen. Ved indflytningen bliver beboerne ernæringscreenet, og køkkenpersonalet spørger ind til beboernes ønsker og vaner i forhold til mad og måltid. Køkkenets medarbejdere imødekommer i videst muligt omfang, at beboernes individuelle ønsker til maden bliver opfyldt. Samtidig er man åben over for forslag fra beboerne. Der har været forslag om f.eks. råkost, pizza og blødkogt æg. Dagligt er der en medarbejder fra køkkenet i spisestuen for at høre, hvordan maden smager, og ledelsen oplever, at beboerne siger deres oprigtige mening.</p> <p>I den senere tid har køkkenet haft en indsats i forhold til morgenmåltidet for at gøre det mere spændende. Der bliver serveret pandekager, nybagte boller og blødkogte æg på forskellige ugedage.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med maden, flere af de beboere tilsynet møder, beskriver den som varieret og veltillavet.</p> <p>En beboer beskriver maden som fantastisk god.</p> <p>En anden beboer fortæller, at før man har fødselsdag, kommer køkkenlederen og spørger, hvilke ønsker man har til fødselsdagsmenuen. Der er også mulighed for at få serveret noget andet mad, hvis man ikke bryder sig om dagens menu.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at medarbejderne sørger for alt det praktiske omkring maden, også afrydning. Samme beboer fortæller, at han blev ringet op af køkkenlederen inden indflytningen, da hun ville høre, hvad han gerne ville have at spise til sin fødselsdag. Beboeren er meget imponeret over den gestus.</p> <p>Flere beboere fortæller, at de selv bestemmer, om de vil indtage måltiderne i deres egen bolig eller i spisestuen.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser og tiltag i forbindelse med mad og måltiderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at beboerne selv er med til, sammen med personalet, at vælge, hvor de skal sidde i spisestuen. Medarbejderne oplever, at beboerne er glade for at være medbestemmende, og at de er interesseret i, hvordan de øvrige beboere omkring bordet har det. Medarbejderne sørger for at sætte sig ved de beboere, der har behov for hjælp i måltidssituationen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har flere overvejelser omkring måltiderne og inddragelse af beboernes ressourcer. De fortæller, at det er vigtigt, at beboerne bruger energien på at spise og ikke på at finde ud af, hvordan et fad skal sendes rundt, derfor bliver maden serveret på tallerkner fra serveringsvognen. Tilbehøret står på bordene, beboerne kan sende det rundt i det omfang, de har ressourcerne til det.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er muligheder for at imødekomme beboernes ønsker og behov. Der er altid mulighed for f.eks. at få en is eller suppe.</p>
-------------	---

	<p>Tilsynet observerede et middagsmåltid:</p> <p>Måltidet er præget af hjemlighed og hygge, der er en god atmosfære. Beboerne sidder ved små runde borde, der er dækket med dug, friske blomster, bestik og glas. Der er skænket saft og vand i glassene. På bordene står der små kander, som beboerne selv kan håndtere.</p> <p>Der sidder 3-5 beboere ved hvert bord. Medarbejderne sidder sammen med de beboere, der har behov for hjælp, da måltidet går i gang. Maden serveres på tallerkner fra madvognen. På bordene står små tallerkner med tilbehør og flutes. Beboerne sender dem rundt og tager selv, enkelte hjælper andre med at tage tilbehøret på tallerknen. Nogle beboere får et glas vin. Der er en livlig samtale ved bordene. Beboerne ser ud til at kende hinanden og spørger ind til hinanden. En beboer fortæller, at maden er rigtig god og varieret, ligesom man selv lavede den.</p> <p>Beboerne bliver spurgt, om de har lyst til mere mad. Køkkenlederen kommer ind for at høre, hvordan madens kvalitet er.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet har stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, og at beboerne er meget tilfredse med maden.

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der på Ellen Mariehjemmet arbejdes rehabiliterende i dagligdagen, og medarbejderne er gode til at tænke ind, hvordan de motiverer beboerne til at være aktive. Der er motionscykler, som beboerne kan benytte, og medarbejderne laver øvelser med beboerne på gangene samt gymnastik en gang ugentligt med en gymnastikinstruktør.</p> <p>En beboer fortæller, at hun siden indflytningen for nogle år siden er blevet væsentligt bedre fysisk. Tidligere sad hun i sin stol hele dagen, nu har hun med hjælp fra medarbejderne fået trænet sig op til at gå uden hjælpemidler inde i huset og med rollator udenfor. Desuden fortæller beboeren, at hun hjælper med flere gøremål i huset, blandt andet borddækning og at køre affaldsvogne frem. Beboeren går dagligt ture i lokalområdet.</p> <p>En anden beboer holder sig i gang ved at gå daglige ture med sin hund og deltager i gymnastik. Beboeren fortæller, at hun forsøger at motiverer en anden beboer til at være med til gymnastik.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder med den rehabiliterende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne. Det er vigtigt, at beboerne anvender og vedligeholder ressourcerne, f.eks. i forhold til personlig pleje og små gåture. Flere beboere har ansvar for udførelse af mindre praktiske opgaver i huset. Medarbejderne fortæller, at de giver positiv respons til beboerne, når en opgave er udført.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan en beboer kom i gang med at gå igen efter et sygdomsforløb ved, at de motiverede beboeren til at gå korte afstande og øge disse stille og roligt.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun gerne planlægger sin dag, så en beboer kan komme ud at cykle på duocykel i lokalområdet eller en gåtur i byen eller på havnen. Ellen Mariehjemmets indretning er afstemt efter målgruppen. Der er små siddegrupper på gangene og et lille bibliotek, som inviterer til, at beboerne sætter sig. Der står træningscykler fremme på gangene, som indbyder til en cykeltur.</p> <p>I fællesrummet, som er både spise- og dagligstue, står et akvarium, der er friske blomster i vinduerne og en storskærm på den ene væg, hvor der vises et fjernsynsprogram. Et par beboere sidder og ser udsendelsen.</p> <p>I dagligstuedelen er der et klaver, en sofagrube med tæppe, som indbyder til at blive benyttet. Fra stuen er der udsigt over haven.</p>
------	--

Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer i den daglige pleje og omsorg. Medarbejderne har en anerkendende og motiverende tilgang til beboerne.</p> <p>Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne ressourcer i dagligdagen.</p>
----------------------------	--

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Ledelsen oplever, at Ellen Mariehjemmet er en god arbejdsplads, hvor kommunikationen blandt medarbejderne er god. Medarbejderne taler pænt til hinanden og beboerne. Der er gensidig respekt blandt medarbejderne. Opleves det, at en medarbejder ikke lever op til normen, går ledelsen ind i problematikken.</p> <p>I tilfælde af kommunikationsproblematikker i forhold til beboerne er der udarbejdet en instruks i håndtering af vold og konflikter til brug for medarbejderne.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at kommunikationen er tilfredsstillende. Flere beboere giver udtryk for, at der er en god omgangstone, der tales pænt og respektfuldt.</p> <p>Medarbejderne beskriver kommunikationen som god, faglig og familiær og tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov. Beboerne får et kram, hvis der er behov for det.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun i mødet med en beboer viser respekt ved at lytte og være nærværende, aflæse det nonverbale sprog og imødekomme beboerens ønsker og vaner.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at de kan opleve, at en beboer ikke ønsker hjælpen. I sådanne situationer går medarbejderen og kommer tilbage senere. Fortsætter afvisningen søger medarbejderne sparring hos hinanden for at blive bedre til at håndtere situationerne og får evt. en anden til at overtage hjælpen hos beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer på rundgangen, at kommunikationen er respektfuld og værdig.</p> <p>Ved middagsmåltidet sidder en ældre hukommelsessvækket beboer ved et bord og viser tegn på irritation over ikke at kunne flytte sin stol længere tilbage, der sidder en anden beboer i kørestol bagved. En medarbejder formår på en meget værdig måde, at hjælpe beboeren med at flytte sin stol lidt til siden. Beboeren giver herefter udtryk for at være tilfreds.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld omgangstone på Ellen Mariehjemmet. Tilsynet bemærker, at beboerne behandles med værdighed.</p>

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>På Ellen Mariehjemmet er der mange aktiviteter, og der er stor variation i tilbudene.</p> <p>En medarbejder er blevet uddannet i erindringsdans og har denne aktivitet fast. Hver formiddag er aktivitetsmedarbejderen i fællesrummet, hvor hun, ud over at hjælpe beboerne med morgenmaden, også står for forskellige aktiviteter, f.eks. spille spil, læse højt samt kreative aktiviteter.</p> <p>Der er en stabil gruppe af frivillige tilknyttet Ellen Mariehjemmet, samarbejdet er godt, og der er et stort engagement. De frivillige deltager i forskellige aktiviteter og arrangementer sammen med beboerne, f.eks. udflugter, bridge, hjælper i cafeen, deltager ved foredrag.</p> <p>Beboerne fortæller, at de frivillige er meget aktive i huset, én kører bussen, når der er udflugter, en anden går på kunststillinger med beboerne.</p>
-------------	---

	<p>Beboerne fortæller, at der er mange forskellige aktiviteter på Ellen Mariehjemmet, og medarbejderne kommer altid for at høre, om der er noget beboerne gerne vil deltage i. Det respekteres, hvis beboerne ikke har lyst. Der er stor interesse for at deltage i busturene, som f.eks. kan være til de omkringliggende fiskerbyer og skove.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode aktivitetsmuligheder for beboerne, og det prioriteres, at medarbejderne deltager. Der er gode muligheder for at lave aktiviteter med en enkelt beboer, f.eks. en cykel- eller gåtur.</p> <p>En medarbejder beskriver en cykeltur med en hukommelsessvækket beboer, hvor beboeren spontant udbryder, at hun følte sig som en ung pige igen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er ophængt aktivitetsplaner for to måneder på tavlen ved døren til fællesrummet, aktiviteterne er meget varierede. På tavlen hænger forskellige aktuelle opslag, f.eks. madplanen for oktober måned.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet har tilbud om aktiviteter, som er tilpasset målgruppen.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Ledelsen oplyser, at personalegennemstrømningen ikke er så stor, men der er en mindre udskiftning i gang i medarbejdergruppen, da flere medarbejdere er ved at skulle på pension.</p> <p>Medarbejdergruppen består af social- og sundhedshjælpere, sygehjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejerske. I dagvagten er der i plejen et fremmøde på 5-6 medarbejdere i hverdagene og 4 medarbejdere i weekenderne. Om aftenen er der 3 medarbejdere og om natten 2 medarbejdere.</p> <p>Derudover er der ansat en administrative medarbejder, aktivitets-, køkken- og rengøringsmedarbejdere og pedel.</p> <p>For at sikre, at de nødvendige sygeplejefaglige kompetencer er tilstede, er der i alle vagter social- og sundhedsassistenter, men det har ikke været muligt på det ene nattevagtshold. Det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter til nattevagter, i stedet er der to erfarne social- og sundhedshjælpere i vagt sammen, med mulighed for kontakt til en bagvagt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der på Ellen Mariehjemmet er en stabil medarbejdergruppe med et lavt sygefravær. Ledelsen oplever, at medarbejderne er stolte af deres arbejdsplads og meget engageret og ansvarlige over for kollegaer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at samarbejdet er godt mellem de forskellige vagter. Ledelsen er selv tilstede ved vagtskifte til dag og aften, kommunikationen er præget af gode dialoger og faglige overvejelser.</p> <p>Der arbejdes ikke med triagering på Ellen Mariehjemmet, det kommer med det nye journalsystem.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med tidlig opsporing og forebyggelse af indlæggelse dagligt, idet der er udarbejdet arbejdsgange, der sikrer handling ved ændringer hos beboerne. Evt. ændringer hos beboerne drøftes på de daglige møder og relevante tiltag iværksættes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har et godt internt samarbejde, hvor man støtter og hjælper hinanden i hverdagen. Medarbejderne mødes om morgenen og fordeler opgaverne og igen sidst på formiddagen for at drøfte beboerne og evt. nye tiltag. Social- og sundhedsassistenterne deltager i plejen, varetager medicindoseringer og administrative opgaver. Social- og sundhedshjælperne har mere tid afsat til aktiviteter.</p>
-------------	---

	<p>Tværfagligt er der også et godt samarbejde, alle faggrupper på Ellen Mariehjemmet mødes om onsdagen til tværfagligt møde.</p> <p>Derudover oplyser medarbejderne, at der afholdes personalemøde hver 3. måned.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ellen Mariehjemmet har fokus på at sikre, at de nødvendige kompetencer er tilstede.</p>

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Ledelsen oplyser, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage målgruppens behov.</p> <p>Det bliver prioriteret, at medarbejderne bliver uddannet og kommer på relevante kurser. Medarbejderne bliver medinddraget i, hvilke områder der skal udvikles på.</p> <p>I virksomhedsplanen for Ellen Mariehjemmet er et af målene at kompetenceafklare medarbejderne i forbindelse med MUS for at få et overblik over eventuelle mangler og behov for udvikling og undervisning.</p> <p>I forhold til nye medarbejdere anvendes der introduktionsskema, hvor forskellige områder skal gennemgås og afkrydses. Oplæringen er individuel og tilpasset den enkeltes behov, personlighed og uddannelsesniveau.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det faglige niveau er højnet i medarbejdergruppen efter ansættelse af en ny sygeplejerske. Det er sket ved faglige dialoger og sparring i medarbejdergruppen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at fagligheden vægtes højt, der arbejdes selvstændigt under ansvar, og man er bevidst om egne og andres kompetencer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er de nødvendige kompetencer tilstede i forhold til målgruppen. De oplever, at ledelsen er lydhøre over for ønsker om kurser og uddannelse.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever, at medarbejderne er dygtige, og der bliver taget hånd om beboernes sundhedsfaglige problemstillinger.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er kompetente, og Ellen Mariehjemmet arbejder målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling i forhold til målgruppen af beboere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt kompetente og kender egne og andres kompetencer.</p>

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

Efter et ønske fra Gribskov Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved Helhedstilsynene.

1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@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.