

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecenter Udsigten

Uanmeldt helhedstilsyn
November 2016

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	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	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 Plejecenter Udsigten er, at der er tale om et plejecenter med

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

Ledelsen og medarbejderne på Plejecenter Udsigten arbejder målrettet med at omsætte Attendo's værdier, sådan at de bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærvær og livskvalitet. Medarbejderne er bevidste om deres rolle og adfærd i plejen og omsorgen for beboerne, således at beboerne oplever respekt og ligeværd.

Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes plejen skal udføres, og hvilke individuelle hensyn der skal tages. Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

Kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boliger er tilfredsstillende. Beboerne er tilfredse med rengøringen af deres bolig.

Medarbejderne på Plejecenter Udsigten er opmærksomme på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne. Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med maden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne, de har fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer.

Beboerne giver udtryk for, at de bruger egne ressourcer i det omfang det er muligt.

Plejecentret har et aktivt miljø, hvor der er et varieret tilbud af aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Udsigten fortsat har en udfordring i forhold til at sikre korrekt dokumentation i døgnrytmeplanerne.

Desuden vurderer tilsynet, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at de nødvendige dokumenter foreligger inden for den tidsramme, der er fastsat af Gribskov Kommune.

Ledelsen på Plejecenter Udsigten har fokus på at sikre tilstedeværelsen af de nødvendige kompetencer og har fokus på, at medarbejderne har de rette kompetencer ved målrettet kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer, at samarbejdet på plejecentret er velfungerende.

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 Plejecenter Udsigten underviser og vejleder medarbejderne i at udarbejde døgnrytmeplaner, således at de lever op til Gribskov Kommunes Servicebeskrivelser.
 2. Tilsynet anbefaler, at Plejecenter Udsigten udarbejder arbejdsgange for den sundhedsfaglige dokumentation således, at der arbejdes med dokumentationsarbejdet inden for Gribskov Kommunes gældende tidsramme.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecenter Udsigten, Kirkevej 35, 3230 Græsted
Leder
Virksomhedsleder Pia Poulsen
Antal boliger
28 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 17. november 2016
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: 1 souschef 1 social- og sundhedsassistent 2 social- og sundhedshjælpere 2 beboere Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til lederen.
Tilsynsførende
Kit Laursen, Senior Consultant, sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data

Interview med souschef:

Leder indleder interviewet med at oplyse, at hun ikke er bekendt med alle tiltag vedrørende anbefalingerne fra sidste tilsyn, hvorfor nogle af oplysningerne kommer fra stedets sygeplejerske efter interviewet.

Plejecenter Udsigten fik ved sidste tilsyn en anbefaling i forhold til at benytte ændringskemaer til triageringsarbejdet. Der er i forhold til denne anbefaling arbejdet målrettet for at udvikle området. Medarbejderne mødes dagligt og triagerer sammen med sygeplejersken. Sygeplejersken oplyser, at der arbejdes med ændringskemaer. På triageringsmøderne aftales den videre plan, og hvilke handleplaner der skal udarbejdes.

Derudover er der arbejdet målrettet med at få udarbejdet døgnrytmeplaner således, at de fremstår ajourførte, handlevejledende og individuelle. På teammøderne er det blevet drøftet, hvorledes døgnrytmeplanerne skal udarbejdes. I praksis har plejecentrets sygeplejerske undervist og sidemandsoplært medarbejderne, således at døgnrytmeplanerne bliver udarbejdet efter anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Den sidste anbefaling omhandlede kommunikationen om natten, idet den blev oplevet mindre respektfuld og anerkendende. Ledelsen fortæller, at kommunikation er et område, der har konstant fokus. Det er et emne, der jævnligt er på til teammøder og personalemøder, hvor det drøftes, hvordan man møder den enkelte beboer. Både til møder og i det daglige arbejdes der med at give feedback på, hvorledes kommunikationen forløber i forskellige situationer.

Ledelsen fortæller, at der har været en stor udskiftning i personalegruppen det sidste år. Flere medarbejdere er gået på pension, og der er ansat en del nye medarbejdere. Udskiftningen har givet nogle udfordringer i forhold til at have de nødvendige kompetencer til rådighed.

Et særligt udviklingsområde har været at få kompetenceudviklet medarbejderne inden for demensområdet og særligt i forhold til den socialpædagogiske tilgang. Plejecentret har fået hjælp fra en konsulent til at udarbejde et undervisningsforløb med udgangspunkt i Tom Kitwoods teorier.

Den socialpædagogiske tilgang er ved at blive implementeret på plejecentret. Det gøres blandt andet ved at indhente beboernes livshistorie, tage udgangspunkt i dagligdagen og få indarbejdet rutiner fra beboernes tidligere liv i plejen og omsorgen.

Undervisningen i den socialpædagogiske tilgang har været medvirkende til, at medarbejderne i alle vagtlag har øget opmærksomhed på, hvornår en situation udvikler sig til magtanvendelse, og hvilke tiltag der skal til for at undgå dette.

Ligeledes er der på triageringsmøderne fokus på at få drøftet tilgangen til demente beboere, ofte med udgangspunkt i en konkret problemstilling. Triageringsmøderne giver anledning til sparring og videndeling.

Derudover har der i efteråret været planlagt kurser for alle social- og sundhedsassistenter i medicin håndtering. Flere medarbejdere har oplyst til ledelsen, at en fornyet viden på området har været med til at kvalificere indsatsen.

Målgruppen af beboere har ændret sig over de senere år. Ledelsen oplyser, at beboerne er mere komplekse end tidligere, både på det somatiske og det psykiske område, herunder demens. Plejecentret oplever, at beboeren har meget svært ved at klare flytningen til plejecentret pga. den fremskredne demens eller somatiske sygdom, og beboerne er præget af dette i længere tid.

**Tilsynets
vurdering**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data

Ledelsen fortæller, at der på Plejecenter Udsigten arbejdes ud fra Attendo's værdier: Kompetence, Engagement og Omtanke.

I efteråret har der været fornyet fokus på værdierne. Ledelsen har arbejdet med at rekruttere medarbejdere med de rette kompetencer, og i medarbejdergruppen er der arbejdet målrettet med at få værdierne synlige i arbejdet med beboere og pårørende.

Ledelsen oplyser, at værdierne er i tråd med den socialpædagogiske tankegang, og disse italesættes i hverdagen, således at medarbejderne finder dem brugbare.

Tilsynet observerer, at det flere steder på plejecentret er tydeliggjort, hvilke værdier der er for stedet, blandt andet hænger der forskellige plakater med kerneordene.

Ledelsen fortæller, at der på plejecentret desuden arbejdes ud fra tilgangen: "Vi holder af hverdagen". Der er fokus på, at beboerne skal opleve at have en god dag. Medarbejderne er nærværende og opmærksomme på beboeren og dennes behov.

Medarbejderne kan redegøre for Attendo's værdier, og hvordan de kommer til udtryk i deres tilgang til beboerne og hinanden.

En medarbejder fortæller, at "kompetence" for hende blandt andet er at kende sin egen faglighed. Ligeledes at sige fra, hvis man ikke har kompetencen til at varetage en opgave.

Medarbejderne fortæller, at "engagement" viser sig ved, at der lyttes til beboernes behov og ønsker, og at disse imødekommes i det omfang, det er muligt.

En anden medarbejder beskriver en situation, hvor en beboer, der er kørestolsbruger, gerne vil besøge sin datter, men ikke kan se, hvordan det kan lade sig gøre, og har opgivet muligheden. Medarbejderen lytter til ønsket, og taler med beboeren om muligheden for at abonnere på en kørestolstransport, hvilket iværksættes. Herefter har beboeren benyttet sig af muligheden flere gange.

En tredje medarbejder fortæller, at engagement også er, at hjælpe en pårørende med at finde viden omkring f.eks. demens.

Medarbejderne fortæller, at det at udvise omtanke blandt andet handler om at bruge sin sunde fornuft i arbejdet med beboeren og sørge for, at viden vedrørende beboerne videregives til næste vagthold, både mundtligt og i dokumentationen.

Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på plejecentret. Der er tryghed.

En beboer fortæller, at medarbejderne er meget søde og hensynsfulde, man kan henvende sig til dem alle.

En anden beboer fortæller, at det er godt for ham at bo på plejecentret, der er nogen at tale med, og medarbejderne er meget flinke.

**Tilsynets
vurdering**

Tilsynet vurderer, at ledelsen og medarbejderne på Plejecentret Udsigten arbejder målrettet med at omsætte Attendo's værdier, således at de bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærvær og livskvalitet.

Medarbejderne er bevidste om deres rolle og adfærd i plejen og omsorgen for beboerne. Beboerne oplever respekt og ligeværdighed.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<p>Data</p>	<p>Ved tilsynet er den sundhedsfaglige dokumentation for to beboere gennemgået. I begge journaler foreligger der sygeplejefaglig udredning og døgnrytmeplan. Derudover fremgår triageringen af journalen.</p> <p>Begge døgnrytmeplaner fremstår med en del mangler, blandt andet mangler der hand- levejledninger for flere indsatser i løbet af døgnnet.</p> <p>En døgnrytmeplan indeholder kun få beskrivelser for morgenplejen og ingen yderligere beskrivelser for resten af døgnnet.</p> <p>Ingen af døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelse af beboeren, og hvorledes tilgan- gen til denne er. Beboernes behov for psykisk pleje og omsorg fremgår ligeledes heller ikke af døgnrytmeplanerne; begge beboere er hukommelsessvækket. Der mangler be- skrivelser af, hvilken praktisk hjælp, der leveres ud over rengøringen.</p> <p>I en døgnrytmeplan er der beskrivelser af beboerens ressourcer, vaner og aktiviteter. Blandt andet står der, at beboeren står tidligt op og selv tager bad, cykler lange ture dagligt. Desuden indeholder denne døgnrytmeplan beskrivelser af sygdomsforebyg- gende tiltag, f.eks. er det oplyst, at der smøres med forskellige cremer på diverse ste- der på kroppen pga. en hudlidelse.</p> <p>Den anden døgnrytmeplan indeholder kun få individuelle beskrivelser af beboerens øn- sker og vaner.</p> <p>Begge journaler indeholder en udfyldt og opdateret sygeplejefaglig udredning, der er dog kun i den ene sygeplejefaglige udredning henvisning til relevante handleplaner.</p> <p>I den ene journal er der oprettet relevante handleplaner på f.eks. hudlidelse, alkohol- misbrug og psykosociale forhold. Alle handleplaner er udfyldt korrekt med beskrivel- ser, mål, handlinger og evalueringer.</p> <p>Den anden journal er der endnu ikke oprettet handleplaner.</p> <p>Den ene journal indeholder en udført rejse-sætte-sig-test. Den anden er endnu ikke udført, da beboeren er flyttet ind for nyligt.</p> <p>Der foreligger en udfyldt funktionsvurdering på den ene beboer. Den anden beboer kommer fra en anden kommune, og en funktionsvurdering er ikke udfyldt fra visitatio- nens side.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med dokumentationen, og fortæller blandt andet, at døgnrytmeplanerne udfyldes af kontaktpersonen og ajourfø- res, når der er ændringer. Enkelte medarbejdere er ikke vidende om, hvornår en døgn- rytmeplan skal være udfyldt på en nyindflyttet beboer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de forskellige faggrupper har deres ansvarsområder i for- hold til dokumentationen, f.eks. er det sygeplejersken, der udarbejder den sygepleje- faglige udredning. Medicinskemaer, handleplaner og korrespondancemeddelelser vare- tages af både sygeplejerske og social- og sundhedsassistenterne. Der er udarbejdet et dokument, hvoraf det fremgår, hvilke opgaver kontaktpersonen har i forhold til doku- mentation.</p> <p>En medarbejder oplyser, at det i en længere periode har været en udfordring at få af- sat tid til dokumentationsarbejdet og udviklingen af denne.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Udsigten fortsat har en udfordring i forhold til at sikre korrekt dokumentation i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at de nødven- dige dokumenter foreligger inden for den tidsramme, der er fastsat af Gribskov Kom- mune.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne, der er på fællesarealerne, fremtræder velsoigneret. Beboerne giver udtryk for at være meget tilfredse med hjælpen, og at de får den hjælp, der er nødvendig.</p> <p>En beboer fortæller, at hun forsøger at klare den personlige hygiejne selv, og beder om hjælp, hvis det er nødvendigt. Desuden oplever beboeren, at medarbejderne er søde til at være hos beboeren, når hun skal ordne sig på badeværelset. Beboeren sætter en ære i at kunne klare sig selv.</p> <p>De interviewede beboere giver udtryk for, at de ikke kender deres kontaktperson, men oplyser, at det ikke har nogen betydning, for de kender alle medarbejderne i afdelingen og kan henvende sig til alle. En beboer fortæller, at han vælger den, han har en god kemi med.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for kontaktpersonsordningen og fortæller, at det er fastlagt, hvilke boliger man er kontaktperson for, uanset hvilken beboer, der bor i den. Kontaktpersonsordningen er dog meget fleksibel, idet beboerne henvender sig til den medarbejder, de har det bedst med. Afdelingerne er så små, at de opgaver, kontaktpersonerne har, bliver løst uanset, hvem der er på arbejde. Aftaler bliver dokumenteret i den elektroniske journal.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for den indsats, der ydes i forhold til plejen og omsorgen for den enkelte beboer. Medarbejderne har et indgående kendskab til beboerne og deres specifikke behov. Der er fokus på at medinddrage beboerne og deres ressourcer i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der tages individuelt hensyn til beboerne, f.eks. kan der gives bad om aftenen, hvis det er et ønske.</p> <p>En medarbejder fortæller, hvordan hun medinddrager og giver beboerne mulighed for selvbestemmelse i forhold til valg af tøj.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at der kan være udfordringer i forhold til personlig pleje til en hukommelsessvækket beboer. Medarbejderne respekterer, at beboeren ikke ønsker at blive vasket, men forsøger dagligt at få lov til at hjælpe beboeren; enkelte gange lykkes det.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på ikke at bruge magtanvendelse. Medarbejderne sparrer med hinanden, og bringer problematikker i spil på møder, for at finde alternative løsninger på beboernes udfordringer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes plejen skal udføres, og hvilke individuelle hensyn der skal tages.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte. Ligeledes fremtræder fællesarealerne tilfredsstillende rengjorte og ryddelige.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med rengøringen.</p> <p>Beboerne er ligeledes tilfredse med den praktiske hjælp, der ydes i boligen ud over rengøringen.</p> <p>En beboer fortæller, at han selv reder sin seng, og får hjælp til at skifte sengetøjet. Beboeren oplyser, at han selv tager sig af oprydningen i boligen.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne kan beskrive de praktiske opgaver, de varetager for beboerne, ud over rengøringen. Medarbejderne fortæller, at de tager individuelle hensyn, og inddrager beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt. Nogle beboere er med til at lægge eget tøj på plads i skabet og vande blomster. Tidligere var der en beboer, der fejede gulve og deltog i borddækning.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at tage hensyn til, hvordan beboerne har det, og hvorvidt det er muligt for dem at deltage i de praktiske opgaver.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp og hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boliger er tilfredsstillende.</p> <p>Beboerne er tilfredse med rengøringen af deres bolig.</p>

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Tilsynet observerer middagsmåltidet i flere afdelinger.</p> <p>Måltiderne er præget af hjemlighed og hygge i alle afdelinger. Beboere og medarbejdere sidder sammen omkring borde af varierende størrelser, der er dialog ved bordene. Der serveres smørrebrød på fade, maden er pænt pyntet med salater og grønt. Medarbejderne spørger beboerne, hvilken mad de ønsker, og serverer det for beboerne. Der serveres drikkevarer fra kander, enkelte beboere klarer selv at hælde drikkevarer op.</p> <p>Medarbejderne sidder, så de har mulighed for at hjælpe beboerne, en medarbejder skærer maden ud for en beboer og stiller tallerken, så beboeren selv kan klare at spise.</p> <p>Tilsynet observerer, at en del af beboerne ikke har mange ressourcer og skal have massiv hjælp og støtte i spisesituationen. Trods dette formår medarbejderne at skabe en hyggelig stemning omkring bordene.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med på fællesarealerne, og de der interviewes, giver generelt udtryk for, at maden er tilfredsstillende.</p> <p>En beboer fortæller, at kosten er alsidig, maden bliver smurt og serveret for ham. Der er en god stemning omkring bordet, og beboeren fortæller, at han ville kede sig, hvis han skulle spise alene. Beboeren oplyser, at han hjælper med at rydde af bordet.</p> <p>En anden beboer fortæller, at maden er god, men at der serveres alt for store portioner af den varme mad. Beboeren vil nødigt levne noget af maden. Beboeren giver udtryk for ikke at have selvbestemmelse over, hvor meget mad hun får. Beboeren sidder for sig selv og spiser måltidet.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser og tiltag i forbindelse med måltiderne. Det rehabiliterende tiltag anvendes i det omfang, det er muligt, og en del af beboerne har ikke så mange ressourcer, men de støttes til at gøre så meget som muligt selv. Der er enkelte beboere, der hjælper med borddækning og afrydning.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på, at der er hjemlighed og hygge ved måltiderne. Medarbejderne sidder sammen med beboerne, således at der kan ydes hjælp, hvor der er behov. Der er fadservering, medarbejderne præsenterer og serverer maden. Medarbejderne lægger vægt på, at der er en god stemning ved bordene.</p> <p>En medarbejder fortæller, at et samtalemøde ved et måltid var om krustader, en form for tarteletter. Her var der en livlig dialog, hvor især beboerne kunne bidrage, så de yngre medarbejdere fik ny viden om et område, de ikke havde kendskab til.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Plejecenter Udsigten er opmærksomme på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne.</p> <p>Beboerne er tilfredse med maden.</p>

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Plejecentret arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne og har fokus på, at medinddrage beboernes ressourcer.</p> <p>Beboerne oplever, at deres ressourcer inddrages i hverdagen i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer fortæller, at hun sætter en ære i at klare den personlige hygiejne selv, og beder om hjælp, hvis det er nødvendigt. Beboeren fortæller, at hun holder sig i gang ved at læse bøger og se tv. Er meget glad for engelske programmer.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han står meget tidligt op, og selv klarer den personlige hygiejne og badet. Beboeren holder sig i gang ved dagligt at cykle lange ture.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvilke indsatser der gøres for at fastholde/udvikle beboernes funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der i plejen lægges vægt på, at beboerne medinddrages og har mulighed for at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Medarbejderne oplever, at de fleste beboere gerne vil klare sig selv. Der tages hensyn til, at beboerne har svingende ressourcer, alt efter hvordan de har det.</p> <p>En medarbejder fortæller, hvorledes spejling bruges i den personlige pleje, f.eks. hvis en beboer skal hjælpes i en bluse. Her viser medarbejderen med bevægelser og med korte mundtlige beskeder beboeren, hvordan blusen tages på.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at en af beboerne, der sidder i kørestol, selv har et ønske om at komme til at gå igen. Derfor er medarbejderne begyndt at gangtræne med beboeren. En medarbejder støtter beboeren fysisk, når han går, og en anden medarbejder følger efter med en kørestol, så beboeren kan sætte sig, når han ikke kan gå længere. Medarbejderne fortæller, at de roser beboeren meget, hvilket motiverer ham til at fortsætte.</p> <p>En tredje medarbejder inddrager en beboers ressourcer ved at invitere beboeren til at hjælpe med opvasken i beboerens egen bolig. Når beboeren går i stå, giver medarbejderen beboeren et glas, og beboeren går selv i gang med at tørre af med viskestykket.</p> <p>Tilsynet observerer, at plejecentrets indretning svarer til målgruppen. Fællesarealer inviterer til brug, idet der er små siddegrupper med fjernsyn. Mange steder står der pyntegenstande fremme og f.eks. en gammel symaskine, hvilket kan give anledning til dialog.</p> <p>På samtlige døre til boligerne er der sat navneskilte op, hvor skriften er rød og skiltene gule. Dette for at tage hensyn til, at mange ældre har et forringet syn.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne. Der er fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de bruger egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p>

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Beboerne giver udtryk for, at der er en god og respektfuld omgangstone på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er meget flinke og søde og respekterer beboerens levevis. Beboeren har det rigtig godt med at bo på plejecentret.</p> <p>En anden beboer oplever, at medarbejderne er særdeles respektfulde; de banker på døren, inden de kommer ind, hvilket er et ønske fra beboeren.</p>
-------------	---

	<p>Beboeren fortæller, at medarbejderne er meget søde og hensynsfulde, og oplever at kunne henvende sig til alle, hvis der er behov. Beboeren har det rigtig godt med at medarbejderne respekterer, at hun ønsker at tilbringe meget af tiden hos sig selv. Beboeren kan godt lide at være alene.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for deres overvejelser i forhold til at sikre en respektfuld og god omgangstone, både i relation til beboerne og kollegaer. Medarbejderne oplyser, at de er bevidste om både det verbale og nonverbale sprog i kommunikationen med beboerne, man kommer langt med en positiv indstilling til beboerne og et smil. Medarbejderne fortæller, at der tages hensyn til den enkelte beboers ønsker, vaner og behov, hvorfor det også er vigtigt, at man som medarbejder kan kommunikere på forskellige niveauer med beboerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun hos en beboer bruger et pænt sprog, og respekterer beboeren ved f.eks. at gå ud fra badeværelset, når beboeren vasker sig, men opholder sig i boligen hvis der skulle blive behov for hjælp. Det er vigtigt, at beboeren selv har oplevelsen af at bestemme, hvorledes hjælpen leveres.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at hun hos en hukommelsessvækket beboer, som kan have svært ved at udtrykke sig sprogligt, bruger kropssproget i kommunikationen med beboeren. Det kan f.eks. være i forbindelse med skift af sengetøj, hvor betrækket rækkes til beboeren, i stedet for at give en mundtlig besked om, hvad næste trin er.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, at der blandt kollegaer er en meget god og anerkendende dialog. Der lægges vægt på, at kommunikation vedrørende beboerne holdes på et fagligt niveau for netop at højne fagligheden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter målrettet både plejecentrets beboere og borgere udefra. Der er en aktivitetskalender med planlagte aktiviteter for 1-2 måneder ad gangen. Aktiviteterne er varieret, det kan være gymnastik, højtlesning og sang. Mange af aktiviteterne foregår i plejecentrets dagcenter.</p> <p>Plejecentret har tilknyttet et gruppe af frivillige, som hjælper med ved flere af aktiviteterne. Der arrangeres blandt andet fællesspisning og andagt for beboerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med de aktiviteter, der er på Plejecenter Udsigten.</p> <p>En af beboerne fortæller, at hun dagligt kommer i dagcentret og laver forskelligt håndarbejde. Beboeren oplyser, at der er et godt samvær med andre i dagcentret.</p> <p>En beboer, fortæller, at han ikke benytter sig af husets aktiviteter på nuværende tidspunkt, han cykler ture i stedet for. Beboeren oplyser, at det er muligt, han vil benytte sig af aktiviteterne, hvis han ikke kan komme ud. Beboeren giver udtryk for, at der er flere forskellige aktiviteter på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er et varieret udbud af aktiviteter for beboerne både i dagcentret og i afdelingerne. Beboerne opfordres til at komme i dagcentret og deltage i aktiviteterne der. Der er tilknyttet en fysioterapeut til plejecentret, der er god til at sparre med medarbejderne i forhold til ideer til aktiviteter for beboerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de i afdelingen om sommeren gør meget ud af at få beboerne med ud i haven, det kan være for at plukke en buket blomster eller bare for at se på, at en anden plukker en buket.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at de aktiverer beboerne ved forskellige boldlege, som er med til at stimulerer koordinationssansen.</p>
-------------	---

	<p>Plejecentret har et træningslokale indrettet med forskellige træningsmaskiner, ribber og cykler. Ledelsen oplyser, at lokalet kan anvendes af alle beboerne, og der er en fysioterapeut et par gange om ugen. En af beboerne er lige blevet oplært til selv at kunne bruge romaskinen.</p> <p>Dagcentret er indrettet til målgruppen, der er små sofagrupper, hvor der på bordene står forskellige ting, som indbyder til brug og dialog. Der ligger ugeblade og spil fremme. En leksikonsamling ligger på et bord, som inviterer til, at man kigger i den.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i flere af fællesrummene sidder beboere og hygger sig sammen, nogle steder kører fjernsynet i baggrunden. Et sted sidder en beboer og laver håndøvelser med en bold.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø på plejecentret.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Sygefraværet på Plejecenter Udsigten har tidligere ligget forholdsvis højt, men er nu på 3-4 %. Ledelsen arbejder målrettet med at nedbringe fraværet. Plejecentret følger Attendo's regler for opfølgning på sygefravær, der afholdes blandt andet trivselssamtaler efter tre fraværsperioder, hvor der ses på muligheder for tiltag, således at medarbejderen kan vende tilbage på arbejdspladsen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der det sidste års tid har været en stor personalegennemstrømning. De samme stillinger har været ledige af flere omgange. På nuværende tidspunkt er alle stillinger besatte.</p> <p>Det har været en udfordring af få medarbejdere med de rette kvalifikationer og kompetencer, idet det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter til plejecentret. Dette kan ifølge ledelsen skyldes beliggenheden, og at man skal arbejde hver 2. weekend. Der er dog lige ansat to social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Ledelse og medarbejdere er i gang med drøftelser om, hvordan nye medarbejdere introduceres, og hvilke tiltag der skal til for at fastholde disse. I den forbindelse er der blandt andet drøftelser omkring arbejdsmiljø og trivsel.</p> <p>Der er ikke et fastlagt introduktionsprogram for nye medarbejdere. Virksomhedsleder gennemgår en velkomstmappe med den nye medarbejder, herunder stedets værdisæt. Nye medarbejdere introduceres til plejecentret ved at følges med en erfaren kollega i nogle dage. Det er individuelt, hvor længe introduktionsperioden varer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at personalesammensætningen hovedsageligt består af sundhedsfagligt personale. Der er ansat en sygeplejerske, og derudover er der ansat social- og sundhedsassistenter i dag og aftenvagte. Nattevagten dækkes af social- og sundhedshjælpere. Både aften- og nattevagterne kan kontakte Attendo's hjemmepleje eller Toftebo Plejecenter, hvis der er behov for sygeplejerskebistand.</p> <p>Af øvrige faggrupper på plejecentret er der køkken- og rengøringsmedarbejdere, og i dagcentret er der medarbejdere med pædagogisk baggrund.</p> <p>Der er fysioterapeut to gange ugentligt, som ud over at træne med beboerne, har sparring med medarbejderne i forhold til konkrete beboersituationer. Derudover varetager fysioterapeuten forflytningsundervisning for nyt personale.</p> <p>Plejecentret har desuden et velfungerende samarbejde med kommunens Jobcenter omkring virksomhedspraktikanter og arbejdsprøvninger. Flere af disse medarbejdere er gået videre i løntilskud eller uddannelse.</p>
------	---

	<p>Ledelsen fortæller, at der afholdes både team- og personalemøder med medarbejderne med faste intervaller; her er der blandt andet mulighed for faglig sparring og refleksion. Ind imellem afholdes der temamøde, hvor et specifikt emne er på dagsordenen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde på tværs af afdelingerne, også ved sygdom. De er meget bevidste om at fordele ressourcerne bedst muligt på plejecentret, og alle får den nødvendige hjælp.</p> <p>En medarbejder fortæller, at samarbejdet er rigtig godt, man kan f.eks. altid ringe til en kollega og få sparring. Generelt er alle gode til at spørge om råd og hjælpe hinanden. Medarbejderen oplyser, at hun gerne tager vagter i andre afdelinger eller om aftenen, fordi samarbejdet er så velfungerende.</p> <p>En anden medarbejder oplyser, at triageringsmøderne er meget værdifulde. Alle plejecentrets beboere gennemgås på mødet, og man får et godt kendskab til dem og et overblik over, hvad der sker i afdelingerne. Det gør det meget nemmere at afløse hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre tilstedeværelsen af de nødvendige kompetencer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at samarbejdet er velfungerende.</p>

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der er de nødvendige kompetencer tilstede på plejecentret i forhold til beboernes nuværende behov. Ind imellem er der udfordringer i forhold til dette, men ledelsen er meget opmærksom på at kompetenceudvikle medarbejderne, efterhånden som behovene ændres. Et eksempel på dette er undervisning i den socialpædagogiske tilgang, som har fundet sted i år.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejderne forventes selv at være opsøgende i forhold til egen kompetenceudvikling. Ønsker om kurser og undervisning imødekommes så vidt muligt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Ledelsen er imødekommende over for ønsker fra medarbejderne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har været på kursus i medicin håndtering og har fået rigtig meget nyt med tilbage, som kan bruges i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er de rette kompetencer på plejecentret i forhold til beboernes behov. Demenskurset, der har været afholdt for alle medarbejdere, har været meget udbytterigt, og har givet anledning til mange drøftelser om tilgangen til demente beboere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen på plejecentret har fokus på at sikre de rette kompetencer hos medarbejderne ved målrettet kompetenceudvikling.</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.