

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune
Center for Social og Sundhed

Ellen Mariehjemmet

Uanmeldt helhedstilsyn

September 2015

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.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.1.1	0
2	VURDERING	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets anbefalinger	4
3	OPLYSNINGER OM ELLEN MARIE HJEMMET	5
4	DATAGRUNDLAG	6
4.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
4.2	Værdigrundlag	6
4.3	Sundhedsfaglig dokumentation.....	7
4.4	Hverdagens praksis	8
4.4.1	<i>Personlig pleje</i>	8
4.4.2	<i>Praktisk hjælp</i>	10
4.4.3	<i>Mad og måltider</i>	10
4.4.4	<i>Rehabilitering</i>	11
4.4.5	<i>Omgangsform og sprogbrug</i>	12
4.4.6	<i>Aktiviteter og træning</i>	12
4.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde.....	13
4.5.1	<i>Medarbejderkompetencer og -udvikling</i>	14
5	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	15
5.1	Formål	15
5.2	Metode	15
5.3	Vurderingsskala	16
5.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
6	KONTAKTOPLYSNINGER	17
6.1	Præsentation af BDO.....	17

2 VURDERING

2.1 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 tilsynet vurdering, at beboerne i høj grad får den pleje og omsorg, de har behov for, og medarbejderne har fokus på medinddragelse og forebyggelse af isolation og afmagt.

Beboerne trives og føler sig godt tilpas på Ellen Mariehjemmet. Medarbejderne udviser stor respekt for beboernes medindflydelse, daglige levevis samt behov og vaner i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmets værdisæt er tydeligt i medarbejdernes adfærd og i deres kommunikation. De er meget opmærksomme på beboernes behov og ønsker og arbejder meget handlingsorienteret. Medarbejderne finder gode løsninger i hverdagen, som tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov.

Det er tilsynet vurdering, at Ellen Mariehjemmet har stort fokus på at skabe trivsel og god stemning i forbindelse med måltidet, og beboerne udtrykker stor tilfredshed med maden. Der opleves dog, at medinddragelse af den enkelte beboer i selve måltidssituationen kan udvikles yderligere.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt er tilfredsstillende og indeholder ajourføring af relevante handleplaner og andre sundhedsfaglige dokumenter.

Tilsynet vurderer samtidig, at dokumentationen kan understøttes yderligere af medarbejdernes faglige overvejelser i hverdagen og tage mere afsæt i den aktiverende tilgang, som medarbejderne udviser i hverdagen.

Ellen Mariehjemmet lægger stor vægt på, at kommunikationen er ligeværdig og imødekomende.

Omgangstonen er præget af respekt og anerkendelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejdere har et fagligt relevant fokus på at sikre beboernes trivsel i hverdagen.

Medarbejderne fremstår meget kompetente og er bevidste om hinandens kompetencer og anvendelse af disse i hverdagen, herunder det tværfaglige samarbejde.

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.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til Ellen Mariehjemmet fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Ellen Mariehjemmet igangsætter en drøftelse af, hvorledes der i døgnrytmeplanerne kan indgå en mere generel beskrivelse/præsentation af beboeren, samt hvorledes beboernes ressourcer bliver beskrevet, således at dokumentationen tager mere afsæt i den aktiverende tilgang.
Desuden anbefaler tilsynet, 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.
2. Tilsynet anbefaler, at Ellen Mariehjemmet arbejder målrettet med i endnu højere grad at få skabt yderligere medinddragelse af beboernes ressourcer i forhold til mad- og måltidssituationen.

3 OPLYSNINGER OM ELLEN MARIE HJEMMET

Adresse
Ellen Marie Hjemmet, Vesterbrogade 3, 3250 Gilleleje
Leder
Leder: Kirsten Schaumburg
Antal boliger
27 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10. september 2015, kl. 09.00-14.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: 2 ledere 1 social- og sundhedsassistent 2 social- og sundhedshjælpere 3 sygehjælpere 2 beboere 1 pårørende Tilsynet havde endvidere dialog med 2 medarbejdere undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til lederen.
Tilsynsførende
Senior Consultant Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD

4 DATAGRUNDLAG

4.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Interview med ledere:</p> <p>Ledelsen oplyser, at sidste års kommunale tilsyn ikke gav anledning til anbefalinger.</p> <p>Ligeledes har sidste embedslægetilsyn været tilfredsstillende.</p> <p>Arbejdstilsynet gav et påbud i forhold til forflytninger, og der er nu ved at blive installeret loftlifte i alle boliger, og alle beboere har fået en ny el-seng.</p> <p>Desuden har fysioterapeut lavet forflytningsforløb med samtlige medarbejdere, og der er udnævnt en ressource person på området, som har fået tilbudt forflytningskursus.</p> <p>Ledelsen oplyser, at for fortsat at sikre den høje faglighed, og ikke fastholde mindre hensigtsmæssige arbejdsgange, er der arbejdet målrettet med at udvikle den sundhedsmæssige indsats på Ellen Mariehjemmet.</p> <p>Der er udarbejdet instrukser på mange af de daglige arbejdsgange.</p> <p>Selve processen har været i tæt samarbejde med medarbejderne for at skabe medansvar og mening for den enkelte medarbejder.</p> <p>Ledelsen beskriver, at målgruppen ikke har ændret sig væsentligt siden sidste tilsyn.</p> <p>Der opleves en god og homogen beboersammensætning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

4.2 Værdigrundlag

Data	<p>Interview med ledere:</p> <p>Værdigrundlaget for Ellen Mariehjemmet er blevet revideret i november sidste år og tager udgangspunkt i, at Ellen Mariehjemmet er et godt og hjemligt sted at bo, hvor der er respektfuldhed og i fælleskab tages hensyn til den enkeltes identitet og ønsker.</p> <p>Ved nærvær og omsorg skabes der god livskvalitet og tryghed for beboere og deres pårørende.</p> <p>Ellen Mariehjemmet er en rummelig arbejdsplads med engagerede medarbejdere, som ved tværfagligt samarbejde skaber de bedste betingelser for beboere, personale og pårørende.</p> <p>På Ellen Mariehjemmet vægtes det hjemmelavede måltid baseret på gode råvare.</p> <p>Ellen Mariehjemmet er et moderne plejehjem i løbende udvikling, fagligt såvel som menneskeligt</p> <p>Beboerne oplyser tilsynet om, at det er trygt og godt at bo på Ellen Mariehjemmet, og at medarbejderne er meget hjælpsomme og omsorgsfulde. De beboere tilsynet taler med tilkendegiver stor tilfredshed med deres bolig og med stedet generelt.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne betegnes som venlige, lydhøre og meget respektfulde over for beboernes valg i hverdagen.</p> <p>Medarbejder fortæller om de begreber, der knytter sig til værdierne, fx at der tages hensyn til den enkeltes identitet, ønsker, nærvær og tryghed, som vigtige faktorer i hverdagen på Ellen Mariehjemmet</p> <p>I den forbindelse fortæller medarbejder, at alle er indstillet på, at beboerne er i centrum, og at begreberne omsættes til handling sammen med beboerne i hverdagen.</p> <p>En pårørende oplyser, at der gøres meget fra medarbejdernes side for at gøre plejehjemmets rammer så hjemlige og hyggelige som muligt.</p> <p>Pårørende fortæller, at hun altid føler sig hørt og velkommen på plejehjemmet.</p> <p>Samtidig fortæller pårørende, at det altid er dejligt at komme på plejehjemmet, og at medarbejderne er meget kompetente.</p> <p>Der bliver taget hånd om det enkelte individ, og det opleves, at medarbejderne sætter en ære i, at hygiejnen er god, og beboeren ser velsoigneret ud.</p> <p>Samtidig er der stort fokus på, at beboerne får rigelig med væske. Der er hele tiden en medarbejder omkring de beboere, som opholder sig i spisestuen, og der er stor opmærksomhed på, at der bliver tilbudt aktiviteter, som er målrettet den enkelte beboer.</p> <p>Pårørende fortæller, at hun altid bliver orienteret ved forandring i sin fars tilstand - finder dette meget betrykkende.</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 nærhed og livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres professionelle rolle og lægger vægt på, at de via deres adfærd sikrer, at beboerne og deres pårørende oplever respekt og ligeværdighed.</p>

4.3 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>Leder oplyser, at Gribskovs Serviceaftaler ikke er et redskab, som anvendes i hverdagen på Ellen Mariehjemmet.</p> <p>Ligeledes arbejdes der ikke med Triagering og ændringskemaer.</p> <p>Tilsynet gennemgår to beboeres sundhedsfaglige dokumentation. Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt tilfredsstillende.</p> <p>Begge journaler indeholder helhedsbeskrivelsen, funktionsvurdering, døgnrytmeplan og handleplaner.</p> <p>Tilsynet bemærker at den ene journal mangler en beskrivelse af livshistorien, det fremgår umiddelbart ikke, at beboer eller pårørende har fravalgt beskrivelsen af denne.</p> <p>Døgnrytmeplanerne som tilsynet gennemgår, er begge handlevejledende og individuelt beskrevet, dog mangler den ene journal handlevejledning på bad, der står kun beskrevet, at beboeren skal tilbydes bad x 1 om ugen.</p> <p>Begge døgnrytmeplaner har et mindre beskrivende borgeroverblik, således at medarbejderen på en hurtig måde bliver præsenteret for beboerens sundhedsmæssige udfordringer.</p>
------	---

	<p>Tilsynet vurderer, at den skriftlige præsentation af beboeren med fordel kan indeholde beskrivelse af beboerens funktionsniveau, mentale og hukommelsesmæssige tilstand, sociale ressourcer og netværk, særlige ønsker og vaner i hverdagen, mobilitet og brug af hjælpemidler.</p> <p>Desuden bemærker tilsynet, at døgnrytmeplanerne primært tager afsæt i den hjælp og støtte beboeren skal have leveret og mindre med afsæt i beboernes fysiske, psykiske og mentale ressourcer og hvordan der støttet op om disse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats ikke tydeligt fremgår i dokumentationen af de døgnrytmeplaner, som gennemgås.</p> <p>Den sundhedsfremmende og forebyggende indsats fremgår primært i helhedsbeskrivelserne og handleplanerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen beskriver relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, eksempelvis i forhold til psykisk adfærd, tandpleje, faldforebyggelse og væskeindtagelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonens arbejde at ajourføre døgnrytmeplanerne, når der er ændringer hos beboeren. Den øvrige dokumentation er primært social- og sundhedsassistentens opgave.</p> <p>Tilsynet interviewer en gruppe medarbejdere, som har været ansat på Ellen Mariehjemmet gennem mange år, og som har en stor og meget faglig viden omkring beboerne.</p> <p>Tilsynet finder, at den viden med stor fordel kan dokumenteres i beboerens døgnrytmeplan for at sikre fastholdelse og løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Ellen Mariehjemmet lever op til lovgivningen på området.</p> <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.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Ellen Mariehjemmet med fordel kan arbejde mere målrettet med at få beboernes ressourcer beskrevet i den sundhedsfaglige dokumentation og have mere fokus på, om hjælpen tager afsæt i den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende tilgang. Samtidig vurderer tilsynet, at Ellen Mariehjemmet kan finde inspiration i Triageringsredskabet i forhold til "tidlig opsporing".</p>

4.4 Hverdagens praksis

4.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med kontaktpersonbegrebet på den måde, at beboeren altid har en kontaktperson, men at denne skifter hver måned.</p> <p>Medarbejderen skifter beboere og afdeling efter et planlagt rul, således at medarbejderen kommer rundt i hele huset og får mulighed for at kende samtlige beboere.</p> <p>Ledelsen oplever dette som en måde at få fagligheden vidensdelt og samtidig sikre, at medarbejderne har fokus på, at alle tager ansvar og medansvar for, at beboerne får den hjælp og omsorg der er behov for.</p>
------	--

	<p>Tilsynet observerer, at beboerne på fællesarealerne fremtræder meget velsoignerede.</p> <p>De beboere, tilsynet møder på sin rundgang på fællesarealer, er alle meget tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager og har bestemt ikke noget at klage over.</p> <p>De to beboere, som tilsynet interviewer i egen bolig, er ligeledes velsoignerede og udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>En beboer oplyser, at medarbejderne er venlige og imødekommende og altid tager hensyn til særlige behov. Beboeren er specielt glad for, at medarbejderne respekterer, at hun er ved at være for træt til at have det store overskud til at være social, og at det er acceptabelt, at hun bliver i sin bolig.</p> <p>Alle de interviewede medarbejdere kan med stor faglig overbevisning redegøre for, hvorledes den personlige pleje skal udføres. De beskriver, at der ligger faste procedurer for, hvorledes opgaver i forhold til blandt andet bad skal leveres.</p> <p>En medarbejder beskriver i forhold til en beboer, som har en meget høj alder, at der løbende er fokus på at observere, at beboeren ikke udtrættes, og at der derfor tilbydes kompenserende pleje, således at beboeren kan få små oplevelser og gode stunder, som kan skabe livskvalitet.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at beboerens almentilstand har været lidt påvirket, og der derfor er iværksat en forebyggende indsats, og det er konstateret, at beboeren har en urinvejsinfektion.</p> <p>Tilsynet spørger de interviewede medarbejder omkring sundhedsfremme og forebyggelse, og alle kan på en yderst faglig måde forklare, hvilke observationer/tiltag, der skal være fokus på for at hindre, at beboernes funktionsniveau forringes.</p> <p>Medarbejderen henviser til blandt andet væske-, vende-, afførings-, og lejrings-skemaer, som forefindes i beboernes boliger.</p> <p>I forhold til kontaktpersonordningen bemærker tilsynet, at beboerne ikke er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson, men er bevidste om, at alle kan hjælpe, hvis der skulle være behov for dette.</p> <p>Pårørende fortæller til tilsynet, at hun er bekendt med, at kontaktpersonrollen løbende bliver skiftet. Pårørende finder ikke dette problematisk og har altid oplevet at blive hjulpet på en god og professionel måde.</p> <p>Medarbejderne fortæller til tilsynet, at den rullende kontaktpersonordning er medvirkende til, at alle har et stort kendskab til beboerne. Desuden finder medarbejderne ordningen med til at udvikle og samtidig også sikre en slags selvjustits, idet medarbejderne sætter en ære i, at de beboere, man er kontaktperson for, bliver overleveret, således at alle kontaktpersonsopgaver er ajourførte og i orden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne på Ellen Mariehjemmet i høj grad får den pleje og omsorg, de har behov for, og at medarbejderne har fokus på medinddragelse og forebyggelse.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, ønsker og vaner, herunder at finde individuelle løsninger for den enkelte.</p>

4.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger og hjælpemidler fremtræder ren-gjorte. Det samme gælder for fællesarealerne.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at udnytte de situationer, der opstår i dagligdagen til at motivere beboerne til at hjælpe med små ting, som fx med at tømme skraldespand, lægge tøj på plads og andre små daglige praktiske opgaver i boligen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de holder øje og støtter beboeren til at medvirke til at holde boligen ren og ryddelig.</p>
Tilsynets vurdering	<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>

4.4.3 Mad og måltider

Data	<p>Leder oplyser, at der dagligt produceres frisk mad i Ellen Mariehjemmets køkken.</p> <p>Tilsynet observerer madfremstilling i køkkenet på tilsynsdagen, og maden ser veltilberedt og indbydende ud.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at der er stort fokus på måltidets betydning for det sociale fællesskab og for beboernes livskvalitet og ernæringstilstand.</p> <p>Der serveres morgenmad hele formiddagen i spisestuen. Den varme mad serveres midt på dagen og består altid af to retter, og om aftenen serveres snitter. Derudover serveres der altid suppe, frisk frugt, kaffe/the, kage og andre drikkevarer i løbet af dagen.</p> <p>Der er altid en medarbejder til stede i spisestuen hele formiddagen, som hjælper og støtter de beboere, som har behov for dette. Desuden har medarbejderen en rolle i forhold til at skabe en tryk og hyggelig stemning.</p> <p>Leder fortæller, at der tages individuelle hensyn til beboernes forskellige smag og ønsker. De fleste beboere vælger at spise sammen i spisestuen, og medarbejderne er opmærksomme på at støtte og motivere til fællesspisning, også de mest ressourcetsvage beboere. De fleste medarbejdere spiser sammen med beboerne.</p> <p>De beboere tilsynet taler med oplyser, at de er meget tilfredse med forplejningen på Ellen Mariehjemmet. Beboerne synes, at maden lever fuldt ud op til deres forventninger og smag. En beboer fortæller endvidere, at beboerne har medindflydelse på menuen, og at det er muligt at undgå fødevarer, man ikke bryder sig om, idet der altid er et alternativ. Samtidig fortæller beboeren, at menuen på ens fødselsdag er efter eget valg.</p> <p>En anden beboer fortæller, at der er mulighed for at være med i bagning og finder duften af nybagt brød i hele huset skøn.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de prøver at gøre måltidet så hjemligt og hyggeligt som muligt, blandt andet pyntes der op med dug, blomster og servietter. Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser i forhold til beboernes placering og måltidets betydning for livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne har fokus på, at beboernes ønsker ift., hvor deres måltid indtages, kan variere fra dag til dag. Mange beboere vælger fællesskabet til, men enkelte beboere har mest lyst til at spise for sig selv.</p>
------	---

	<p>En medarbejder fortæller om en blind beboer, at hun i forbindelse med servering af maden, altid gør opmærksom på, hvad der serveres, og hvor de forskellige dele af menuen er placeret på tallerkenen.</p> <p>Tilsynet spiser med ved et af bordene i spisestuen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at samtlige beboerne bliver spurgt enkeltvis, hvordan de ønsker deres portion, og om de ønsker hjælp til at få skåret maden ud.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der går lidt tid fra den første beboer har fået sin mad, til den sidste beboer har fået sin mad serveret.</p> <p>Desuden er der en del uro i forbindelse med serveringen, idet flere medarbejdere går rundt mellem beboerne og spørger ind til, hvorledes de ønsker maden serveret.</p> <p>Efter et stykke tid falder der ro over spisestuen, og tilsynet observerer en hyggelige måltidssituation, hvor en livlig dialog og god atmosfære er til stede. Der sidder medarbejderne med ved alle bordene.</p>
Tilsynets vurdering	<p>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.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes individuelle ressourcer kan medinddrages i endnu højere grad under måltidssituationen, idet flere beboere vil være i stand til at mestre en fadservering selvstændigt, og andre beboere med lidt støtte fra medarbejderne, ligeledes vil kunne være mere medinddraget i spisesituationen.</p>

4.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Tilsynet får oplyst, at træningsfaciliteterne er til rådighed og kan benyttes af alle beboerne efter behov.</p> <p>En beboer fortæller, at hun dagligt har små pligter i hverdagen, så som borddækning og køre med tøjvognen om aftenen. Beboeren finder, at disse opgaver er med til, at hun også bidrager til fællesskabet.</p> <p>Desuden fortæller beboeren, at Ellen Mariehjemmet har en lille cafe, hvor borgere fra nærmiljøet kommer. Beboer nyder meget at benytte denne og derved opleve et lidt andet miljø.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at der er stor fokus på, at de beboere, der selv kan gå ned til spisestuen, skal gøre dette.</p> <p>Ligeledes har flere beboere små praktiske opgaver på afdelingen.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes hun sammen med beboeren har fundet frem til, at beboeren kan gå hele vejen til spisestuen med en lille pause midtvejs.</p> <p>Desuden beskriver medarbejderne, at udendørsrykelen anvendes flittigt og samtidig med at give styrke til benene, også giver en stor oplevelse.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at hvis vejret er godt, planlægges der altid små udendørsaktiviteter. De praktiske opgaver bliver således nogle gange flyttet til eftermiddagen i stedet for.</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.</p> <p>Beboerne oplever, at de selv hjælper til og anvender egne ressourcer i dagligdagen.</p>

4.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Leder oplever, at der overalt er en høflig og venlig 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 mellem medarbejderne, og at alle er interesseret i at få en god hverdag, og der er stor respekt for hinandens faglighed.</p> <p>Flere beboere og pårørende tilkendegiver, at der er en god omgangstone, og at man kan tale med medarbejderne om alt.</p> <p>Samtidig fortæller pårørende, at der ikke opleves langt fra problem til handling.</p> <p>En medarbejder, som har været på stedet i en årrække, fortæller, at hun altid har oplevet en god omgangsform på plejehjemmet. En forholdsvis nyanstanset medarbejder har samme oplevelse.</p> <p>Tilsynet observerer en hyggelig og rolig stemning og atmosfære overalt. Medarbejderne taler ligeværdigt og respektfuldt til beboerne, og der hersker en meget hjemlig og omsorgsfuld tone.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Ellen Mariehjemmet, og at stedets værdier er tydelige i medarbejdernes adfærd og kommunikation.</p>

4.4.6 Aktiviteter og træning

Data	<p>Ellen Mariehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. Aktiviteterne rummer indendørs og udendørs aktiviteter. Tilsynet bemærker positivt, at der er en meget hyggelig gårdhave, hvor beboerne kan opholde sig, når vejret tillader det.</p> <p>Tilsynet får udleveret en oversigt over de aktiviteter, som er planlagt for den aktuelle måned.</p> <p>Desuden bliver tilsynet oplyst om, at aktiviteterne bliver skrevet på tavlen på afdelingen hver dag.</p> <p>Ellen Mariehjemmet har en fast medarbejder, som primært står for aktiviteterne i hverdagen.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen har blandt andet den rolle at være til stede i spise-stuen om formiddagen og sikrer, at morgenmaden bliver hyggelig og at hjælpe de beboere, som har behov for dette.</p> <p>Ellen Mariehjemmet har på en af gangene indrettet et mindre træningsområde, som benyttes af beboere. Træningsområdet anvendes til såvel individuelle aktiviteter som gruppaktiviteter. Det er medarbejdernes opfattelse, at nogle beboere har stort udbytte af selvtræning, og nogle beboere har ligefrem en konkurrence om at cykle længst på motionscyklen.</p> <p>Ellen Mariehjemmet har tilknyttet en gymnastikpædagog, som forestår stolegymnastik med beboerne en gang ugentligt. Derudover kommer en fysioterapeut en gang ugentligt og træner med de beboere, som har henvisning til fysioterapi.</p> <p>På tilsynsdagen er der Banko i spisestuen. Tilsynet observerer, at næsten alle beboere er samlet, og mange medarbejdere sidder ved bordene og støtter de beboere, som har brug for hjælp.</p>
------	--

	<p>Ellen Mariehjemmet har en meget aktiv gruppe af frivillige, der yder en stor indsats, som der sætter stor pris på.</p> <p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med de mange tilbud om aktiviteter og træning.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode aktivitetsmuligheder på Ellen Mariehjemmet. En medarbejder oplyser, at aktiviteter prioriteres højt, også på dage med travlhed, hvor eksempelvis praktiske opgaver hermed må vente lidt.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er de nødvendige hjælpemidler på plejehjemmet. Der installeres løbende loftlifte når behovet opstår, og der er netop indkøbt nye hjælpemidler, som gør at medarbejdernes arbejdsstillinger sikres.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbud om aktiviteter på Ellen Mariehjemmet matcher beboernes ressourcer og behov for socialisering.

4.5 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der altid er 5-6 medarbejdere i plejen i dagvagt og 4 medarbejdere i weekenden og på helligdage.</p> <p>Om aftenen er der 3 medarbejdere til stede og om natten 2 medarbejdere. Medarbejdergruppen består af social og sundhedshjælper, sygehjælper, 5 assistenter og 1 sygeplejerske. Desuden er leder og souschef også uddannet sygeplejersker.</p> <p>De ene sygeplejerske arbejder kun om natten, og der er derfor planlagt sygeplejemæssige opgaver, som skal varetages på dette tidspunkt, blandt andet medicindosering og bestilling af medicin.</p> <p>Ledelsen beskriver, at det er en stabil medarbejdergruppe med meget lav sygefraværsprocent, og mange har været ansat på Ellen Mariehjemmet gennem adskillige år.</p> <p>Desuden har stedet medarbejdere i arbejdsprøvning og i Klap-jobs.</p> <p>Ledelsen oplyser, at samarbejdet på tværs af vagterne opleves godt. Der er egentlig ikke afsat noget tid til overlapning mellem vagterne, men det opleves altid, at medarbejderen får givet den rette besked alligevel.</p> <p>Ledelsen beskriver, at de ligeledes altid er til stede i alle vagtskiftene.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fokus på at bevare det gode samarbejde, og der i den forbindelse har været etableret ekstern undervisning, hvor samarbejde har været på dagsordenen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er et godt indbyrdes samarbejde, og at ledelsen er tæt på hverdagen og støtter og hjælper til, hvis der skulle være behov.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at det er rart at vide, at ledelsen kan kontaktes, hvis der pludselig skulle opstå en akut situation, eller der opstår tvivlsspørgsmål.</p> <p>Medarbejderen beskriver, at samarbejdet med pårørende ligeledes opleves fint, og hvis der skulle være behov for støtte, er ledelsen altid villig til at hjælpe og støtte op.</p>
------	--

Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.
---------------------	----------------------------------

4.5.1 *Medarbejderkompetencer og -udvikling*

Data	<p>Ledelsen vurderer, at medarbejderne generelt har de rette kompetencer til målgruppen, men er bevidst om, at medarbejdergruppen på sigt bliver udskiftet, da flere medarbejdere snart skal på pension.</p> <p>Ledelsen oplyser, at alle medarbejdere har været på de obligatoriske kurser så som forflytning, brandøvelse og førstehjælp.</p> <p>Ligeledes har medarbejderne været på tre-dags demenskursus og for kort tid siden været på besøg på teknologisk institut i Odense og se fremtidens velværdsteknologiske hjælpemidler.</p> <p>Derudover er Ellen Mariehjemmet med i Gribskov Kommunes tandprojekt. Ledelsen fortæller, at der ligeledes arbejdes på, at et inkontinensprojekt skal igangsættes.</p> <p>Desuden skal alle assistenter og sygeplejersker på besøg i Demensbyen i Holland.</p> <p>Medarbejderen oplever, at der tilbydes kompetenceudviklingskurser, og at ledelsen er meget lydhør, når den enkelte medarbejder har forslag til kurser eller undervisning.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne er dygtige. Beboerne fortæller, at de kan snakke med alle medarbejdere, og at de er gode til at lytte, hvis beboerne har behov for at snakke.</p> <p>Beboerne oplever de fleste medarbejdere som ansvarsbevidste og har ingen sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er yderst kompetente, og at Ellen Mariehjemmet arbejder målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til de komplekse beboere.

5 TILSYNETS FORMÅL OG METODE

5.1 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 borgerne 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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.

6 KONTAKTOPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

Director og Leder af BDO Tilsyn

HELEN HILARIO JØNSSON

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: 33 12 65 45
www.bdo.dk

6.1 Præsentation af BDO

BDO er en privat 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 plejehjem, hjemmehjælp samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelses-tilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor 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.