

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune
Center for Social og Sundhed

Helsingegården Plejecenter
PlejeGribskov

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	VURDERING	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2	OPLYSNINGER OM HELSINGEGÅRDEN PLEJECENTER	5
3	DATAGRUNDLAG	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	8
3.4.1	<i>Personlig pleje</i>	8
3.4.2	<i>Praktisk hjælp</i>	9
3.4.3	<i>Mad og måltider</i>	10
3.4.4	<i>Rehabilitering</i>	11
3.4.5	<i>Omgangsform og sprogbrug</i>	12
3.4.6	<i>Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser</i>	13
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	13
3.5.1	<i>Medarbejderkompetencer og -udvikling</i>	15
4	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5	KONTAKTOPLYSNINGER	18
5.1	Præsentation af BDO	18

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

Det overordnede indtryk af Helsingegården Plejecenter er, at der er tale om et plejecenter med:

“En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes”

Tilsynet vurderer, at Helsingegården Plejecenter arbejder målrettet på at sikre beboerne den pleje og omsorg, de har behov for, ud fra individuelle hensyn til beboernes ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt er fagligt kompetente, men i højere grad bør reflektere over de sundhedsfaglige handlinger og tilgange, som fremkommer i det daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige indsats generelt leveres ud fra en aktiverende tankegang med fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer.

Tilsynet vurderer, at Helsingegården Plejecenters fysiske udformning og atmosfære indbyder til fællesskab. På Helsingegården Plejecenter tilbydes beboerne en bred vifte af aktiviteter.

Beboerne giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, de har behov for og føler sig trygge på Plejecentret.

Beboerne giver generelt udtryk for tilfredshed med madens kvalitet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør have mere fokus på at skabe og sikre trivsel og gode rammer under måltiderne.

Tilsynet vurderer, at Helsingegården Plejecenter har en udfordring i at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplanerne hos alle beboere følger Gribskov Kommunes servicebeskrivelser.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt medinddrages og generelt er medbestemmende i forhold til dagligdagen på Plejecentret.

På Helsingegården Plejecenter hersker en god omgangstone. Tilsynet bemærker, at opslag af information til medarbejdere, beboere og pårørende mangler et kvalitetsløft.

Tilsynet vurderer, at Plejecentret har en god rengøringsstandard, men at der med fordel kan arbejdes med, at afdelingerne bliver mere præsentable.

Det interne samarbejde på tværs af de forskellige afdelinger og med øvrige samarbejdspartner opleves som 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 ledelsen på Helsingegården Plejecenter sikrer, at der skabes rammer og strukturer, som gør det muligt for medarbejderne at have et større fokus på faglig refleksion og sundhedsfaglig udvikling af de daglige plejeopgaver, specielt i forhold til hygiejne, mad- og måltidssituationer.
2. Tilsynet anbefaler, at Helsingegården Plejecenter arbejder målrettet på at udvikle den sundhedsfaglige dokumentation. Det anbefales blandt andet, at der igangsættes en drøftelse af, hvorledes der i døgnrytmeplanerne kan indgå en mere generel beskrivelse/præsentation af beboeren, samt hvorledes beboernes ressourcer kan blive beskrevet, således at dokumentationen tager endnu mere afsæt i den aktive-
rende tilgang.
3. Tilsynet anbefaler, at der på Helsingegården Plejecenter i højere grad arbejdes målrettet med kontaktpersonsrollen, således at beboerne informeres om deres kontaktperson og formålet hermed.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen på Helsingegården Plejecenter arbejder med at sikre, at de skriftlige opslag på Plejecentrets fællesarealer har den rette pædagogiske vinkel og ikke indeholder personlige oplysninger.
5. Tilsynet anbefaler, at beboernes mapper bliver anbragt i aflåste skabe.

2 OPLYSNINGER OM HELSINGEGÅRDEN PLEJECENTER

Adresse
Helsingegården Plejecenter, Parkvænget 20c, 3200 Helsingør
Leder
Virksomhedsleder: Charlotte Milton Centerleder: Heidi Schwaner Christiansen
Antal boliger
105 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 8. september 2015, kl. 8.15- 15.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: 2 ledere 1 sygeplejerske 3 social- og sundhedsassistenter 3 social- og sundhedshjælpere 3 beboere Tilsynet havde endvidere dialog med flere medarbejdere og beboere undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til lederne. På tilsynsdagen var det ikke muligt at benytte it-omsorgssystemet, da dette var midlertidigt ude af drift. Det har bevirket, at tilsynet udelukkende har haft fokus på den sundhedsfaglige dokumentation i beboermapperne.
Tilsynsførende
Senior Consultant Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

3 DATAGRUNDLAG

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Interview med lederne:</p> <p>Ledelsen fortæller, at der kontinuerligt arbejdes med sidste års anbefalinger blandt andet i forhold til at have fokus på de pædagogiske tilgange til plejeopgaverne.</p> <p>Sygeplejersken på Plejecentret har en vigtig rolle i forhold til at vejlede og rådgive medarbejderne til at finde de rette og egnede metoder.</p> <p>Desuden fortæller ledelsen, at der ved sidste tilsyn var en tilbagemelding omkring fællesarealernes indretning. Ledelsen fortæller, at der arbejdes med at få Plejecentret til at være beboernes hjem, og det er beboerne, som skal sætte deres præg på fællesarealerne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det kan være en udfordring at få rammerne hyggelige, da den gamle del af Plejecentret består af en lang gang. Ledelsen er i gang med at søge økonomiske midler til nye døre og andre tiltag, som kan gøre området mere hjemligt.</p> <p>Ledelse oplyser, at Embedslægetilsyn gik tilfredsstillende. Ledelsen oplyser, at de er meget stolte af resultatet, da embedslægetilsynet kun var 4 uger efter, at det nye elektroniske omsorgssystem blev implementeret.</p> <p>Ledelsen oplyser, at Plejecentret har 16 demensboliger og 89 somatiske boliger. Dog er flere beboere på de somatiske pladser præget af hukommelsessvækkelse i en væsentlig grad.</p> <p>Plejecentret har 24 etværelsesboliger, og resten er tovværelsesboliger. Desuden bor der enkelte ægtepar på Plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 Værdigrundlag

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes efter Gribskov Kommunes overordnede værdier.</p> <p>Desuden har Plejecentret sit eget værdigrundlag: "PlejeGribskov er stedet, hvor livet leves og styrkes." Ledelsen ønsker, at alle medarbejdere tænker sådan og har fokus på, at både medarbejdere og beboere har det godt på Plejecentret.</p> <p>Der udvikles og implementeres i øjeblikket tiltag, som har fokus på kvalitetsløft af medarbejderne og øget beboer-medinddragelse.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes indflytningssamtale ved indflytning med henblik på at opnå kendskab til beboernes vaner, ønsker, livsstil, livshistorie og samtidig sikre, at beboerne får den rette information.</p>
------	--

	<p>Desuden fortæller ledelsen, at der er en åben og meget anderkendende dialog på Plejecentret.</p> <p>Ledelsen har stor tillid til medarbejdernes kompetencer og til deres faglige udøvelse og engagement.</p> <p>Beboerne, som tilsynet interviewer og møder på rundgang på Plejecentret, udtrykker alle tilfredshed med at bo på Plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger

3.3 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>Tilsynet gennemgår tre beboeres sundhedsfaglige dokumentation i beboer-mapperne.</p> <p>Tilsynet observerer, at mapperne er systematisk opdelt og er lette at orientere sig i. Der forefindes blandt andet stamark, ændringsskema, døgnrytmeplaner, livshistorie, handleplaner og i en beboermappe også sygeplejeanamnese. Tilsynet observerer, at beboermapperne på flere afdelinger befinder sig i dagligstuen i ulåste skabe.</p> <p>De tre døgnrytmeplaner som tilsynet gennemgår, er alle skrevet i et fagligt og professionelt sprog og fremstår meget læsevenlige.</p> <p>I døgnrytmeplanerne er det beskrevet, at beboer skal have hjælp til den personlige pleje, ernæring m.m., men der mangler en mere uddybende handlevejledende individuel beskrivelse af hjælpen/støtten. Tilsynet bemærker, at den enkelte beboers vaner og ønsker ikke kommer tydeligt frem i beskrivelsen. I en døgnrytmeplan beskrives nogle unødvendige oplysninger, som beboer selv kan mestre.</p> <p>Desuden har døgnrytmeplanerne mangler, som består i, at dokumentationen savner en beskrivelse af beboerens mentale problemstillinger, således at medarbejderen på en hurtig måde bliver præsenteret for beboerens udfordringer. Præsentationen kan eksempelvis med fordel indeholde beskrivelse af beboerens normale funktionsniveau, mentale og hukommelsesmæssige tilstand, sociale ressourcer og netværk, særlige ønsker og vaner i hverdagen, mobilitet og brug af hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats ikke tydeligt fremgår i dokumentationen af de døgnrytmeplaner, som gennemgås, og at beboernes ressourcer i mindre grad er dokumenteret.</p> <p>Det er blot beskrevet, at beboeren modtager træning, kommer i dagcenter og/eller deltager i områdecentrets aktiviteter.</p> <p>Den sundhedsfremmende og forebyggende indsats fremgår primært i helhedsbeskrivelserne og indsatsområderne. Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen beskriver eksempler på relevante sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, eksempelvis i forhold til psykisk adfærd, aktiverende tilgang og ernæring.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos en beboer mangler at blive evalueret på en handleplan vedrørende blodtryk.</p> <p>Tilsynet bemærker, at alle tre ændringsskemaer er ajourførte og stemmer overens med triageringsoversigten på kontoret.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonens opgave at ajourføre døgnrytmeplanerne, og at handleplanerne ligger under assistentens ansvar. Medarbejder forklarer endvidere, at proceduren er meget fleksibel, idet assistenten udfører ændringerne, hvis kontaktpersonen ikke er til stede i afdelingen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboernes mapper indeholder personfølsomme oplysninger og derfor skal opbevares aflåst og ikke tilgængeligt for andre end medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation, specielt døgnrytmeplanerne, ikke i en tilstrækkelig grad tager udgangspunkt i Gribskovs kommunes servicebeskrivelser.</p>

3.4 Hverdagens praksis

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at de beboere, som besøges i deres bolig, og som tilsynet møder på rundgang på Plejecentret, ser velplejede ud.</p> <p>Tilsynet observerer på sin rundgang, at to medarbejdere går med urene handsker og med snavset sengelinned i hånden gennem spisestuearealet, hvor beboere sidder og spiser morgenmad.</p> <p>Tilsynet taler med den ene medarbejder omkring handlingen. Medarbejderen erkender efter en kortere dialog, at handlingen ikke følger de hygiejniske principper.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med i deres boliger, giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje. Hjælpen bliver givet på en måde, som passer beboerens ønske og i et tempo, som matcher beboerens behov.</p> <p>En beboer fortæller tilsynet, at der bliver lyttet til hendes ønsker og vaner, og at det er hendes oplevelse, at beboernes selvbestemmelse bliver respekteret af medarbejderne.</p> <p>Ingen af de besøgte beboerne giver udtryk for at have bekymringer af sundhedsmæssig karakter, der ikke bliver taget hånd om. Disse beboere tilkendegiver, at de har indflydelse og medbestemmelse i forhold til rutiner og tidspunkter for personlig pleje og er meget tilfredse med kvaliteten heraf.</p> <p>Beboerne oplyser, at de ikke har kendskab til, hvorvidt de har en kontaktperson.</p> <p>En beboer er mindre tilfreds med den hjælp, som tilbydes på Plejecentret. Beboeren finder det mindre professionelt, at der ikke kommer en tilbagemelding fra medarbejderne omkring et sundhedsmæssigt tiltag, idet beboeren oplever, at der er ændringer i hendes helbreds-mæssige situation, som der hurtigt bør ageres på. Tilsynet observerer, at medarbejder på afdelingen ikke reagerer på beboerens klage. Beboeren oplyser desuden, at hun ingen kontaktperson har.</p> <p>Tilsynet beder medarbejder om at tage hånd om problemstillingen.</p>
------	---

	<p>De interviewede medarbejdere har fokus på beboernes særlige behov/ønsker. En medarbejder beskriver eksempelvis, hvordan beboeren ved hjælp af guidning kan udføre en del opgaver selv i forhold til den personlige pleje om morgenen.</p> <p>En anden medarbejder fortæller om betydningen af, at hjælpen leveres i beboerens tempo, og at badet tilbydes om aftenen, da beboeren befinder sig bedre på dette tidspunkt.</p> <p>En tredje medarbejder beskriver, at medbestemmelse og beboers ønske i høj grad præger måden, hvorpå hjælpen til personlig pleje tilbydes.</p> <p>Flere medarbejdere fortæller, at beboerne har tildelt en kontaktperson. Medarbejderne redegør for kontaktpersonens opgaver, men oplyser samtidig at kontaktpersonens rolle ikke bliver italesat i det daglige samarbejde med beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, som de har behov for, og at der generelt arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tankegang, og at der sker inddragelse af beboernes ønsker og vaner i hverdagen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til de oplevede observationer på fællesarealerne (håndhygiejne og en utilfreds beboers tilbagemelding) bør ske en større faglig refleksion.</p> <p>Tilsynet vurderer, at instrukser og arbejdsgangsbeskrivelser i endnu højere grad bør anvendes i hverdagen, netop for at udvikle medarbejdernes faglige refleksioner.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Det er tilsynets indtryk, at de praktiske gøremål i boligen er individuelt afpasset.</p> <p>De besøgte boliger fremstår rengjorte og ryddelige.</p> <p>Rengøringsstandard observeres tilfredsstillende på fællesarealerne indendørs.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at afdelingerne forsøger at få skabt en hjemlighed ved at indrette med diverse pyntegenstande, kurve med blade og aviser, spil og træningsredskaber som er let tilgængelige for beboerne. Dog oplever tilsynet, at der er stor forskel på, hvorledes de enkelte afdelinger fremstår i forhold til ryddelighed.</p> <p>Nogle afdelinger har store hjælpemidler stående på fællesarealerne, så som forflytningsredskaber og bækkenstole.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at et brugt siddeunderlag ligger tydeligt fremme på en stol i fælles spisestue. På samme afdeling ses skumgummiklude og handsker placeret forskellige steder rundt på afdelingen, blandt andet i et fint skab med porcelæn.</p> <p>På flere andre afdelinger observerer tilsynet, at der i kroge og opgange er sat kasser og møbler/billeder til side.</p> <p>Desuden bemærker tilsynet, at Plejecentret har nogle brugbare og anvendelige haver med små hyggelige kroge, blomsterbede, fuglebure m.m. Dog fremstår terrasserne ikke vedligeholdt gennem en længere tid.</p> <p>Beboerne tilkendegiver tilfredshed med den praktiske hjælp i dagligdagen.</p>
------	--

	<p>Flere medarbejdere fortæller tilsynet, at de er opmærksomme på at medinddrage beboerne i praktiske opgaver i dagligdagen med hverdagsrehabilitering for øje.</p> <p>Både medarbejdere og beboere tilkendegiver, at beboerne deltager i praktiske gøremål i det omfang, det er muligt. Eksempelvis deltager beboerne i borddækning, afrydning og sætte service i opvaskemaskinen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den hygiejniske tilstand i boligerne er i overensstemmelse med Gribskovs Kommunes kvalitetsstandard.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de enkelte afdelinger i en højere grad bør have fokus på, at fællesarealerne fremstår tilgængelige og ryddelige, således at de enkelte afdelinger får en endnu mere hjemlig og hyggelig atmosfære.</p>

3.4.3 Mad og måltider

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne tilbydes morgenmad i spisestuerne. Bordene er dækket, og der står kurve med friskbagt brød fremme. Nogle beboere foretrækker at spise morgenmåltidet i boligen - andre i spisestuen.</p> <p>På de afdelinger, hvor tilsynet observerer frokostmåltidet, er næsten alle beboere samlet i spisestuen.</p> <p>Medarbejderne har travlt med at få beboerne placeret ved bordene og få serveret mad på fade og ophældt mad fra madvognen til de beboere, som ikke har ressourcer til selv at tage fra fadene.</p> <p>Tilsynet ser eksempler på, at der gives en mundfuld mad til en beboer, mens medarbejderen går mellem to beboere. Der ses, at diætkosten serveres direkte i plastikbeholderen, at blendet kød, grøntsager og sauce serveres efter at være blive rørt godt sammen, at fjernsynet eller radio er tændt på et højt lydniveau under måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på flere afdelinger kun er en medarbejder til stede ved måltidet, og at det derfor kan være vanskeligt samtidig med at sikre at beboerne får mad, at skabe en god stemning og dialog under måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer, at ingen medarbejdere indtager et pædagogisk måltid med beboerne.</p> <p>Beboeren oplyser, at de generelt finder måltiderne hyggelige og påskønner samværet med de andre beboere.</p> <p>Flere beboere oplever, at den varme mad er velsmagende og finder, at der er stor variation i menuen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun sammen med 3 andre beboere har indkøbt snaps, så når der serveres sildemad om aftenen, kan de sammen nyde en snaps.</p> <p>Beboeren finder disse måltider meget hyggelige.</p> <p>En beboer oplyser dog, at hun finder det kedeligt, at franskbrødet er gammelt, og at der gennem flere dage ikke har været rugbrød på afdelingen.</p> <p>Medarbejder bekræfter, at der gennem et par dage ikke har været rugbrød om morgenen, men kender ikke helt årsagen hertil.</p> <p>En anden beboer finder det u hensigtsmæssigt, at hun er placeret på den forkerte side af bordet og derfor ikke kan følge med i, hvad der foregår i fjernsynet under måltidet.</p> <p>Beboeren fortæller, at hun ikke har nogen indflydelse på, hvor hun sidder, da hun ikke bor på den etage, som spisestuen ligger på, men har valgt at spise der, da der er flere beboere, som hun kan få en hyggelig dialog med.</p>
------	--

	<p>Tilsynet observerer, at medarbejderen på afdelingen overhører dialogen og ikke reagerer eller kommenterer på beboerens bemærkninger.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder sidder i en beboers bolig og hjælper med madindtag. Fjernsynet kører på meget højt lydniveau og er placeret således, at beboeren ikke kan se fjernsynet, mens medarbejder giver beboeren mad.</p> <p>Tilsynet spørger medarbejder omkring de faglige overvejelser i forhold til, at fjernsynet er tændt under madsituationen. Medarbejder fortæller, at hun ikke har reflekteret over dette og ikke umiddelbart har tænkt, at fjernsynet kan være en forstyrrende faktor for beboeren eller kan være med til, at skabe unødvendig uro i forbindelse med madsituationen. Medarbejder oplyser, at det ikke gør så meget, at fjernsynet kører, da beboeren i forvejen er meget svær at kommunikere med.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at madsituationen vægtes højt, og at der er fokus på, at medarbejderne sidder med ved bordene og indtager et pædagogisk måltid, idet dette tiltag kan have en spejlende effekt på flere beboere og samtidig skabe en hyggelig atmosfære.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at der på nogle afdelinger er meget lange spisesituationer, da beboerne er meget sociale og hygger sig sammen, også efter at maden er indtaget.</p> <p>En medarbejder på demensenheden fortæller på en meget faglig og kompetent måde, hvorledes en spisesituation skal foregå og har stor fokus på, at målgruppen er voksne mennesker, så derfor skal madsituationen målrettes denne gruppe. Det betyder blandt andet, at der altid gives mad med en gaffel, og at maden ikke blandes på tallerken før serveringen, samt at der skabes en værdigramme for beboeren før mad situationen opstartes.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at omgivelserne i høj grad er væsentlige faktorer for at beboerne får en tryk og god oplevelse under måltidet. Hvorved tilsynet vurderer, at medarbejderne bør være mere handlekraftige i forhold til at sikre et miljø, der understøtter målgruppens behov.</p> <p>Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne bør reflektere over egen praksis med henblik på at understøtte den enkelte beboers potentiale bedst muligt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at måltidssituationen på Plejecentret ikke lever op til de krav, som der beskrives i "Servicebeskrivelser for borgere på plejecenter". Der henvises til afsnittet 3.3.4, "Mad og måltider på centeret".</p>

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Ledelsen oplyser, at alle beboere får tilbudt et træningforløb.</p> <p>Leder mener, at husets træningsfaciliteter modsvarer målgruppens behov. Der er blandt andet sat motionscykler ud i de enkelte afdelinger, således at beboerne bliver motiveret og ikke nødvendigvis behøver at transportere sig helt op til træningsrummet for at dyrke motion.</p> <p>Der kommer løbende nye teknologiske hjælpemidler/nyanskaffelser, sidst har Plejecentret fået en del personløftere. Leder oplyser, at der er installeret loftlifte i samtlige boliger.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at trænings faciliteterne i det store fællesrum er til rådighed og kan benyttes af alle beboerne efter behov. Tilsynet observerer et</p>
------	---

	<p>aktivt miljø på mange af afdelingerne, hvor træningsredskaber er frit tilgængelige på afdelingen og understøtter den aktiverende tilgang.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er flinke til at spørge, om beboeren kan hjælpe lidt med i hverdagen.</p> <p>For eksempel sætter beboeren opslag op i de forskellige afdelingen, og beboeren hjælper hver dag til med at tilberede morgenmaden på afdelingen, skære brød og lave kaffe. Beboeren ønsker at være aktiv og kunne bidrage med sin hjælp. Den samme beboer fortæller, at hvis man har lyst, kan man bare benytte træningsfaciliteterne på Plejecentret. Desuden fortæller beboeren, at der findes et hav af aktivitetstilbud, og at det er rart, at der også kommer pensionister ude fra, da det giver et godt input i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt 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>

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Der kommunikeres med skriftlige opslag på hele Plejecentret i et sådan omfang, at det bemærkes af tilsynet.</p> <p>Meddelelserne henvender sig både til beboere, pårørende og medarbejdere. Opslagene er af forskellig karakter, nogle indeholder information, vejledning, orientering og andre rene påbud.</p> <p>Tilsynet finder nogle af opslagene svære at forstå.</p> <p>For eksempel opfatter tilsynet en besked på døren ind til kontoret, som en besked til pårørende om, at de ikke må henvende sig mellem et bestemt klokkeslæt, da det kan medføre, at patientsikkerheden bliver forringet.</p> <p>Tilsynet får senere oplyst, at det er en besked til medarbejderne, da der er behov for at skabe arbejdsro på kontoret i dette tidsrum for at undgå utilsigtede hændelser.</p> <p>På en dør ind til en beboer er opsat en seddel om, at beboeren er i isolation, og der skal anvendes diverse beskyttelsesremedier før indgang i boligen.</p> <p>Tilsynet finder denne oplysning mindre hensigtsmæssigt og ikke egnet til at hænge på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet får oplyst af medarbejder, at denne besked er opsat for at give medarbejderne oplysninger omkring forholdsreglerne hos beboeren. Tilsynet finder, at medarbejderne bør informeres på anden vis.</p> <p>En medarbejder beskriver, at deres humør og kommunikation smitter af på beboerne. Medarbejder fortæller, at det er god skik at reagere over for en kollega, hvis man oplever, at pågældende bruger en hård eller respektløs tone.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at kommunikation kan være meget forskellig afhængig af, hvilken beboer der er tale om. En dement beboer skal måske have en mere direkte kommunikation med mindre valgmuligheder, da beboeren ellers bliver forvirret, hvorimod en åndsfrisk beboer har brug for en anden tilgang. Den samme medarbejder anvender humor i sin kommunikation, men medarbejder påpeger, at humor skal tilpasses den enkelte beboer, og at man</p>
------	--

	<p>skal være opmærksom på beboerens stemningsleje, som naturligt kan variere fra dag til dag.</p> <p>En beboer, som har boet på Plejecentret i nogle år, fortæller, at medarbejderne generelt er meget venlige og imødekommende og altid er parate til at give et kram, hvis der er behov for dette. Beboeren fremhæver dog en medarbejder, som ikke har en god tone, og som der derfor er blevet klaget over fra beboernes side. Tilsynet får senere oplyst, at denne medarbejder ikke længere er ansat.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der generelt hersker en god og respektfuld omgangstone på områdecetret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de skriftlige opslag kan have en misvisende karakter og finder, at ikke alle opslag er egnet til at hænge på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Plejecentret bør drøfte behovet for at opsætte skriftlige opslag og se på andre metoder til at få udbredt information og viden på.</p>

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Tilsynet observerer ingen aktiviteter på afdelingsniveau på tilsynsdagen, men bliver oplyst om, at der finder et eftermiddagsarrangement sted i fællesrummet, hvor musik og sang er på programmet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der tilbydes en bred vifte af aktiviteter, og at vennekredsen er primusmotor på mange af dem. Der udarbejdes aktivitetsliste hver måned, som kan ses på afdelingernes opslagstavler. Desuden foregår der mange forskellige aktiviteter på Plejecentret gennem hele døgnet, både i dagcentret og afdelingsvis. Tilsynet får oplyst, at afdelingerne skiftes til at planlægge en aktivitet hver dag, som beboerne frit kan deltage i. Der kommer kioskvogn mandag og torsdag rundt på afdelingen.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med de aktivitetstilbud, huset byder på. En beboer fortæller, at hun altid kommer i Dagcentret, og at hun også nyder den efterfølgende kaffe sammen med beboere ude fra. På den måde holder hun sig orienteret om, hvad der foregår i hverdagen uden for Plejecentret.</p> <p>Beboerne føler sig medinddraget, fx i forhold til vaner og ønsker i forbindelse med aktiviteter.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at aktivitetstilbuddet matcher målgruppens ressourcer og behov for adspredelse og socialisering.</p>

3.5 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde.

Data	<p>Ledelsen beskriver, at Plejecentret har været igennem en stor personalegennemstrømning, og det fortsat trækker nogle spor.</p> <p>Ledelsen oplever dog stor fremgang og en stor stabil medarbejdergruppe. Der er en kerne af medarbejdere, som har været ansat rigtig længe på Plejecentret.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdergruppen der varetager pleje og omsorg, aktuelt består af 70 ansatte.</p> <p>Der er 2 social- og sundhedsassistenter og 4 social- og sundhedshjælpere på hver afdeling.</p>
------	--

	<p>Derudover er der en sygeplejerske, som går på tværs af alle afdelingerne og et team af terapeuter, som går på tværs af tre plejecentre. Terapeuterne er meget opsøgende og giver faglig supervision ved triagering, vejledning, arbejdsmiljø og forflytninger.</p> <p>Om aftenen er der to social- og sundhedshjælpere på alle afdelinger, undtagen på en afdeling, hvor der er tilknyttet tre social- og sundhedsassistenter. Bemandingen om natten består af 1 social -og sundhedsassistent og to social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Lederen oplyser, at Toftebo kan kontaktes, hvis der er behov for sygeplejemæssig assistance. Ledelsen kan ligeledes altid tilkaldes ved behov.</p> <p>Leder og medarbejdere giver samstemmende udtryk for, at samarbejdet med sygeplejersker og terapeuter fungerer tilfredsstillende, og at disse faggrupper fungerer som sparringspartnere i de mere komplekse pleje- og rehabiliteringsforløb.</p> <p>Medarbejderne oplyser til tilsynet, at de finder, at hverdagen er præget af travlhed, men at det er muligt at nå sine arbejdsopgaver. Der er mange elever på afdelingerne, som ikke indgår i normeringen, men alligevel bidrager med et godt stykke arbejde i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der foregår et godt tværfagligt samarbejde, og at der er afsat tid og rammer til det tværfaglige samarbejde med de nuværende mødestrukturer, blandt andet ved triagemøderne, som foregår morgen og eftermiddag i forbindelse med vagtskifte.</p> <p>For at sikre et godt samarbejde mellem de forskellige vagter, anvendes en overlappingsbog og kalender. Desuden bliver alle faglige observationer og ændringer dokumenteret i omsorgssystemet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der hver morgen og i forbindelse med vagtskifte er triagemøder.</p> <p>Medarbejderne oplever stor fleksibilitet og støtte i forhold til at hjælpe hinanden på de forskellige afdelinger i forbindelse med sygdom og ferie. Der er udarbejdet en fast procedure for, hvorledes denne hjælp skal iværksættes, når der opstår behov for dette. Medarbejderne oplever dette som en meget positiv måde at arbejde på, og oplever at det skaber udvikling og læring.</p> <p>Koordinatorerne fra de forskellige afdelinger møder ind på ledelsens kontor om morgenen. Her ses på, om de rette kompetencerne er ligeligt fordelt på afdelingerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende samarbejde på tværs af faggrupper, afdelinger og vagter på Plejecentret.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Leder vurderer, at medarbejderne generelt har de rette kompetencer til målgruppen, men finder nu, at der er tid og rum til at få løftet medarbejderens kompetencer yderligere.</p> <p>Dette løft foregår via teamudviklingssamtaler, hvor der ses på, hvilke kompetencer der fremadrettet er behov for.</p> <p>Der er blandt andet kommet ønsker om en større faglighed i forhold til demens, sårpleje og praktikvejlederrollen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det første hold medarbejdere allerede er planlagt til at komme på praktikvejlederkursus.</p> <p>Desuden arbejdes der med at udvikle og implementere den aktiverende tilgang.</p> <p>Der afholdes åbne møder, hvor alle medarbejdere er velkomne.</p> <p>Derudover foregår der undervisning ved sygeplejersken. Undervisningen meldes ud for et år af gangen.</p> <p>Medarbejdere fortæller, at der indtil nu kun har været få tilbud om kurser eller undervisningstilbud.</p> <p>Kolleger og teamleder anvendes meget i det daglige med henblik på sparring og udvikling. Desuden oplyser medarbejderne, at der på afdelingerne hænger sundhedsfaglige artikler, som kan bidrage til, at den faglige viden udvikles.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der netop har været udviklingssamtaler på alle afdelinger, og at der i starten af næste år forventes et udviklings- og undervisningstiltag.</p> <p>Sygeplejersken fortæller, at hun underviser i sårpleje, urinvejsinfektioner, hygiejne og palliativ pleje i hverdagen.</p> <p>Undervisningen deles op, således at social- og sundhedshjælpere og assistenter får forskellige undervisningstilbud.</p> <p>Tandplejen kommer og underviser omkring mundhygiejne, hvor alle beboeres tand- og mundstatus gennemgås, og alle medarbejdere får mulighed for at høre, hvorledes den enkelte beboer skal have udført deres mundpleje.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

4 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 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.

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 beslattes 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.

5 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

5.1 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, beskæftigelsestilbud 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.