

Tilsynsrapport  
**Gribskov Kommune**  
Center for Social og Sundhed

Skovsminde Plejecenter  
Aleris

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
<b>2</b>	<b>VURDERING</b> .....	<b>3</b>
2.1	Tilsynets samlede vurdering .....	3
2.2	Tilsynets anbefalinger .....	4
<b>3</b>	<b>OPLYSNINGER OM SKOVSMINDE PLEJECENTER</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>6</b>
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> .....	9
4.4.3	<i>Mad og måltider</i> .....	9
4.4.4	<i>Rehabilitering</i> .....	10
4.4.5	<i>Omgangsform og sprogbrug</i> .....	11
4.4.6	<i>Aktiviteter og træning</i> .....	11
4.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde.....	12
4.5.1	<i>Medarbejderkompetencer og -udvikling</i> .....	13
<b>5</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>15</b>
5.1	Formål .....	15
5.2	Metode .....	15
5.3	Vurderingsskala .....	16
5.4	Tilsynets tilrettelæggelse .....	16
<b>6</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER</b> .....	<b>17</b>
6.1	Præsentation af BDO.....	17

## 2 VURDERING

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Skovsminde arbejder professionelt på at sikre beboerne den pleje og omsorg, de har behov for, ud fra individuelle hensyn til beboernes ønsker og vaner. Plejecentret lever op til kravene i kommunens kvalitetsstandarder.

Den sundhedsfaglige indsats leveres ud fra en rehabiliterende/aktiverende tankegang med fokus på medinddragelse og vedligeholdelse af beboernes ressourcer.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Skovsminde's fysiske rammer, indretning og atmosfære indbyder til fællesskab og samvær i mindre enheder. Plejecentret har en god rengøringsstandard.

Beboerne oplever trivsel på plejecentret. Beboerne giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at skabe trivsel omkring beboernes måltider. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at der bør sættes yderligere fokus på medarbejdernes rolle omkring måltiderne og italesættelse af dette over for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at udføre plejen og omsorgen for beboerne. Medarbejderne kan fagligt redegøre for principperne bag den aktiverende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på Plejecenter Skovsminde er meget tilfredsstillende. Tilsynet tager i sin vurdering højde for, at plejecentret aktuelt befinder sig i en implementeringsfase i forbindelse med nyt omsorgssystem.

På Plejecenter Skovsminde hersker en anerkendende og respektfuld omgangstone. Tilsynet vurderer, at beboerne har frihed og medbestemmelse i forhold til deltagelse i aktiviteter og daglig livsførelse.

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 Plejecentrets fremadrettede udvikling:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager kontakt til Gribskov Kommune med henblik på ibrugtagningen af ændringsskemaer.
2. Tilsynet anbefaler, at der sættes større fokus på medarbejdernes rolle omkring måltiderne, således at der i endnu højere grad sikres hyggeligt samvær og dialog under måltidet.
3. Tilsynet anbefaler, at der i højere grad arbejdes målrettet med kontaktpersonsrollen, således at beboerne informeres om deres kontaktperson og formålet hermed.

### 3 OPLYSNINGER OM SKOVSMINDE PLEJECENTER

Adresse
Skovsminde Plejecenter, Skovsmindeparken 2, 3230 Græsted
Leder
Centerleder Lene Steensen
Antal boliger
57 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
9. september 2015, kl. 8.00 - 12-45
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: 1 leder 2 social- og sundhedsassistenter 2 social- og sundhedshjælpere 1 social- og sundhedsassistentelev Derudover interviewede tilsynet to beboere i egen bolig.  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
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske

## 4 DATAGRUNDLAG

### 4.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Interview med lederen:</p> <p>I forhold til sidste års tilsyn blev der ved det uanmeldte kommunale tilsyn givet anbefaling vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Leder oplyser, at der har været dialog mellem ledelse og medarbejdere omkring sidste års tilsyn. Det har været italesat over for medarbejderne, hvorledes der i endnu højere grad kan sikres korrekt dokumentation af helhedsplejen for beboerne. Særligt har der været fokus på dokumentation af den aktiverende tilgang til plejen og sprogbruget i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Leder oplyser, at Plejecentret har stort fokus på et "Nærværsprojekt", hvor Aleris tilbyder kurser til alle medarbejdere. Projektet kører over halvandet år, og vedrører emner som kommunikation og værdier.</p> <p>Yderligere er nyt omsorgssystem stadig under implementering, og der ses frem til fuld ibrugtagning af dette.</p> <p>Plejecentret deltager i undervisningsforløb, hvor Gribskov Kommune er arrangør. Eksempelvis modtager medarbejdere undervisning i emner som mundhygiejne og den aktiverende tilgang til plejen.</p> <p>Leder beskriver målgruppen som kompleks. På Plejecentret har størstedelen af beboerne udfordringer i forhold til hukommelsen eller er diagnosticeret med en demenssygdom. Plejecentret har ligeledes somatiske beboere og beboere i terminale forløb. Leder oplever, at der har været et meget konstruktivt og fagligt velfungerende samarbejde med det palliative team omkring beboere i terminalfasen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 4.2 Værdigrundlag

Data	<p>Leder oplyser, at der overordnet arbejdes målrettet ud fra kommunens fastsatte værdier. I Aleris er der udarbejdet fem overordnede værdier, som Plejecentret følger målrettet. Leder beskriver de fem værdier og giver eksempler på, hvorledes disse efterleves i hverdagen.</p> <p>Det er lederens opfattelse, at medarbejderne er gode til at have værdierne for øje i det daglige arbejde.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man på Plejecentret gerne vil signalere hjemlig hygge i indretningen og at der skal være en god og positiv stemning i afdelingerne, således at man fornemmer, at såvel beboere som medarbejdere trives på Plejecentret.</p>
------	---

	Tilsynet får udleveret beskrivelse af værdisættet for Aleris.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Skovsminde Plejecenter arbejder målrettet på at skabe et miljø, som imødegår beboernes behov for omsorg, tryghed og trivsel i hverdagen.

### 4.3 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>Plejecentret er midt i en implementeringsfase i forhold til Avaleo omsorgssystem. Derfor er der endnu ikke oprettet døgnrytmeplaner for alle beboere i omsorgssystemet. Der foreligger døgnrytmeplaner for alle beboere i såkaldte beboermapper.</p> <p>På Plejecentret arbejdes der med triagering på alle afdelinger.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der endnu ikke arbejdes med udfyldelse af ændringskemaer.</p> <p>Tilsynet gennemgår 2 beboeres døgnrytmeplaner og helbredsoplysninger. Tilsynet vurderer, at dokumentationen er meget tilfredsstillende. Dokumentationen er ajourført og beskrivelserne indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af plejen og omsorgen gennem hele døgnet. Tilsynet bemærker positivt, at beskrivelserne i døgnrytmeplaner tager udgangspunkt i en aktiverende tilgang til plejen.</p> <p>Der er et fagligt og professionelt sprog i det skriftlige materiale.</p> <p>Der er sammenhæng mellem den bevilgede hjælp og de beskrevne ydelser.</p> <p>I dialogen med medarbejderne oplyses det, at det er teamleder og kontaktpersonens ansvar at sikre ajourført dokumentation. Teamleder oplyser, at dokumentationen altid ajourføres ved ændringer i beboerens behov og gennemgås som minimum altid hver 6. måned. Teamlederen fremviser skema over, hvornår beboernes døgnrytmeplaner og helbredsoplysninger skal kontrolleres.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at medarbejderne anvender døgnrytmeplaner som et vigtigt arbejdsredskab i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at dokumentationen er meget tilfredsstillende og lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.



## 4.4 Hverdagens praksis

### 4.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboere på fællesarealerne fremtræder velsoignerede. Direkte adspurgt, oplyser beboerne på fællesarealer, at der bestemt ikke er noget at klage over, og at de får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>De to beboere, som tilsynet interviewer i egen bolig, er 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.</p> <p>Anden beboer fortæller, at hun sætter stor pris på stadig selv at kunne bestemme over sit liv. Beboeren er glad for, at hendes særlige ønsker og vaner i forhold til eksempelvis hvornår hun vil op om morgenen og i seng om aftenen, altid bliver respekteret af medarbejderne.</p> <p>Tilsynet interviewer to medarbejdere i forhold til to konkrete beboere.</p> <p>Begge medarbejdere kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes den personlige pleje skal udføres.</p> <p>En medarbejder beskriver i forhold til en beboer, som er delvis selvhjulpent, at man løbende har fokus på at observere, at beboeren stadig kan magte den personlige pleje uden støtte fra medarbejderne.</p> <p>Anden medarbejder beskriver med faglig overbevisning, hvorledes der udføres katheterpleje. Medarbejderen beskriver, at der i plejen er fokus på medinddragelse af beboeren. Medarbejderen oplever, at beboeren har flere ressourcer end vedkommende giver udtryk for. Derfor skal beboeren gennem målrettet motivation presses lidt ekstra til selv at udføre flere opgaver omkring den personlige hygiejne. Medarbejder beskriver, at formålet hermed er at fastholde beboerens funktionsniveau.</p> <p>Den interviewede medarbejder fortæller endvidere, at der på afdelingerne forefindes servicebeskrivelser (arbejdsgangsbeskrivelser), som hun med stor fordel anvender, hvis hun bliver i tvivl om en faglig tilgang til en opgave. Medarbejderen nævner blandt andet servicebeskrivelse for TOP-katheter som et eksempel.</p> <p>I forhold til kontaktpersonsordningen bemærker tilsynet, at beboerne ikke er bevidste om, hvem der er deres kontaktperson. Flere beboere kender ikke til indholdet i ordningen.</p> <p>Medarbejderne bekræfter, at man ikke er tilstrækkelig bevidst om at italesætte over for beboerne, hvem der er deres kontaktperson.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynets vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Tilsynet vurderer, at plejen i høj grad tilrettelægges efter beboernes individuelle behov, ønsker og vaner. Der arbejdes målrettet med den aktiverende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der bør arbejdes mere målrettet med kontaktpersonsrollen.</p>

#### 4.4.2 *Praktisk hjælp*

Data	<p>Rengøringsopgaven på Plejecentret løses af rengøringspersonale.</p> <p>Tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard overalt på Plejecentret og i beboernes boliger.</p> <p>Beboerne ytrer stor tilfredshed med renholdelsen af deres bolig.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne medinddrages i praktiske gøremål i det omfang, det er muligt.</p> <p>Eksempelvis medinddrages en af de interviewede beboere, når der skal skiftes sengetøj og lægges tøj til vask.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den hygiejniske standard på fællesarealer og i beboernes boliger er meget tilfredsstillende og lever op til kommunens kvalitetsstandarder.</p> <p>Hjælpen til praktisk støtte er afstemt efter beboernes ressourcer og behov.</p>

#### 4.4.3 *Mad og måltider*

Data	<p>Plejecentrets storkøkken producerer den varme mad til beboerne.</p> <p>De enkelte afdelinger sørger selv for morgen- og frokostmåltidet og har eget budget hertil. I forhold til den varme mad udfører afdelingerne en del af den endelige tilberedning.</p> <p>Plejecentret har et kostråd med repræsentanter fra ledelsen, medarbejdere og beboere. Leder oplyser, at kostrådet netop har fremsat ønske om, at frokostmåltidet bliver sat på den kommende dagsorden, da der ønskes mere indflydelse fra beboernes side. Beboerne oplever, at frokostmåltidet er noget styret af medarbejderne.</p> <p>På tilsynets rundgang ved servering af frokostmåltidet observeres hyggelig stemning med veldækkede borde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at det på fire ud af fem afdelinger er medarbejderne, der anretter og serverer morgen- og frokostmåltidet for beboerne. På en afdeling er der fadserving for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at der er forskel på, hvorvidt medarbejderne sidder med ved bordene, når frokostmåltidet serveres. På nogle af afdelingerne bemærkes det, at alle medarbejdere er optaget af gøremål i køkkenet eller betjener beboerne i stående position ved siden af beboeren.</p> <p>Tilsynet oplever, at medarbejderne i højere grad bør fordele rollerne, så der altid sidder en medarbejder med ved bordet fra start til slut.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der typisk er mellem 2-3 medarbejdere omkring frokostmåltidet.</p> <p>Plejecentret tilbyder medarbejderne pædagogisk måltid.</p> <p>Såvel de to interviewede beboere som beboerne på fællesarealerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet. Flere beboere fortæller, at maden er blevet rigtig god, efter at man nu selv producerer denne på stedet.</p> <p>En beboer sætter pris på, at der altid er et alternativ til menuen, hvis man ikke lige bryder sig om dagens ret.</p> <p>Medarbejderne oplever, at størstedelen af beboerne ikke selv er i stand til at betjene sig ved fadserving. I en afdeling beskriver en medarbejder, at kun to beboere er i stand til at betjene sig ved fadserving. Disse to beboere er blevet tilbudt platte-anretning, men har fravalgt dette.</p>
------	---

	<p>På en anden afdeling beskriver medarbejderne, at fadserving ikke er optimal, da der er et større madspild, når der anvendes fadserving. Dette er ikke foreneligt med, at der er et budget, der skal overholdes. Yderligere er det medarbejdernes oplevelse, at beboerne kan blive stressede i madsituationen, når de selv skal betjene sig.</p> <p>Derfor er det personalet på afdelingen, der anretter og serverer maden for beboerne.</p> <p>Medarbejdere beskriver, at der under måltiderne er fokus på dialogen mellem beboere og medarbejdere. Man taler om dagligdagsoplevelser - eksempelvis informeres beboerne om eftermiddagens aktiviteter.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det er vigtigt at skabe den nødvendige ro omkring måltidet. Derfor er man opmærksom på, at opvaskemaskinen ikke lige skal køre under måltidet. Får en medarbejder et telefonopkald, forlader medarbejderen spisebordet og går lidt ud i lokalet.</p> <p>Det er tilsynets oplevelse, at der på afdelingerne umiddelbart er flere beboere, der sagtens selv kunne tage smørrebrødet fra fadene, hvis de blev givet muligheden.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der med fordel kan sættes større fokus på medarbejdernes rolle omkring måltiderne, således at der i endnu højere grad sikres hyggeligt samvær og dialog under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der med fordel bør sættes yderligere fokus på medinddragelse af beboerne under måltidet.</p>

#### 4.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Plejecentret arbejder målrettet ud fra en aktiverende tilgang og har fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer.</p> <p>Såvel i den daglige pleje og omsorg for beboerne som i tilbuddet om aktiviteter og træning er der meget tilfredsstillende fokus på fastholdelse, udvikling og medinddragelse af beboernes ressourcer.</p> <p>Jf. dog bemærkningerne under punktet "Mad og måltider".</p> <p>Begge de interviewede beboere ønsker ikke at deltage i nogen form for træning, hvilket respekteres af medarbejderne.</p> <p>En af beboerne fortæller, at det har stor betydning for hende at klare hverdagen med mindst mulig behov for støtte. Beboeren er meget bevidst om betydningen af at holde sig i gang. Beboeren, der er kørestolsbruger, beskriver flere opgaver, som hun selv varetager på trods af sit fysiske handicap. Beboeren fortæller, at hun har fået tildelt hjælpemidler, som nu er blevet uundværlige for hende.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer medinddrages i dagligdagen med henblik på vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er stor forskel på beboernes ønsker i forhold til medinddragelse i plejen og deltagelse i træning og aktivitet. Nogle beboere er meget aktive og deltager i alt, de får tilbudt - mens andre beboere har stort behov for motivation af medarbejderne.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes der i motivationen af beboerne anvendes verbal og non-verbal guidning som et nyttigt redskab.</p> <p>En medarbejder oplyser, at en af de interviewede beboere, der har frasagt sig tilbud om træning, har et særdeles godt familiært netværk, som sørger for, at beboeren er aktiv i hverdagen, bliver mentalt stimuleret og kommer lidt uden for Plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på den rehabiliterende indsats i forhold til beboerne.

#### 4.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere på såvel fællesarealer som i beboernes boliger. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne opholder sig på fællesarealer og er i dialog med beboerne, når der er mulighed herfor.</p> <p>Alle beboere giver udtryk for, at medarbejderne er omsorgsfulde og imødekommende, samt at der altid kommunikeres i en respektfuld og høflig tone.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at dialogen mellem beboere og medarbejdere er god, og at man er meget opmærksom på at være aktiv lyttende.</p> <p>Flere af medarbejderne beskriver eksempler på, hvorledes der ageres i forhold til situationer, hvor der ikke opleves hensigtsmæssig kommunikation beboerne imellem.</p> <p>Medarbejderne oplever, at kommunikationen mellem medarbejdere er konstruktiv og respektfuld. Oplever man en sjælden gang, at en kollega taler i en negativ tone til sine kolleger, er der tillid i medarbejdergruppen til, at man taler åbent med hinanden om dette.</p> <p>Kommunikationen med pårørende beskrives som værende uproblematisk, og der er generelt et godt samarbejde med de pårørende.</p> <p>En medarbejder beskriver betydningen af at spørge ind til, hvad beboeren har lavet sammen med familien og vennerne, når han har været ude til et arrangement. Beboeren spørger ofte ind til medarbejderens privatliv. Medarbejderen er i disse situationer meget bevidst om at finde den rette balance mellem at være åben og have en god dialog med beboeren og samtidig agere professionelt. Medarbejderen fortæller, at hun meget ofte siger til beboeren, at hun hellere vil høre noget om, hvordan han har det.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld omgangstone på Plejecentret.

#### 4.4.6 Aktiviteter og træning

Data	<p>Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. Aktiviteterne rummer indendørs og udendørs aktiviteter. Tilsynet bemærker positivt, at Plejecentret har en meget hyggelig og velholdt have, hvor beboerne kan opholde sig, når vejret tillader det. Der er desuden en sansehøve.</p>
------	--

	<p>Plejecentret har et stort træningslokale, som benyttes af såvel beboere som hjemmeboende borgere. Træningslokalet anvendes til såvel individuelle aktiviteter som gruppeaktiviteter. Det er medarbejdernes opfattelse, at kun ganske få beboere træner på eget initiativ i træningslokalet.</p> <p>Plejecentret har tilknyttet fysioterapeuter og ergoterapeuter, som forestår tilbud om træning og aktivitet til beboere to gange ugentligt. Tilbuddene planlægges og koordineres i tæt samarbejde mellem terapeuter og aktivitetsmedarbejderne på Plejecentret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på flere afdelinger står træningscykler i fælles opholdsstue. På flere opslagstavler er der opslag på tilbud om cykelture på duo-cykel.</p> <p>Tilsynet får udleveret oversigt over månedens aktiviteter. Det bemærkes positivt, at der på de fleste dage er aktiviteter både om formiddagen og eftermiddagen. De medarbejdere, som tilsynet taler med, er alle vidende om, hvilke aktiviteter der foregår på tilsynsdagen.</p> <p>På tilsynsdagen er der stole-gymnastik ved en frivillig. Godt en fjerdedel af beboerne deltager. Senere på dagen er der arrangeret dameklub. Plejecentret har en meget aktiv gruppe af frivillige, der yder en stor indsats, som Plejecentret sætter stor pris på.</p> <p>På tilsynets rundgang møder tilsynsførende to mænd, der spiller billard i et rum indrettet hertil. Beboerne fortæller, at de nyder at spille billard sammen, hvor de får en hyggelig snak hen over bordet. En tredje beboer støder til og bliver budt på kaffe af de to andre beboere.</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 Plejecentret. En medarbejder oplyser, at aktiviteter prioriteres højt også på dage med travlhed, hvor eksempelvis vasketøj hermed må vente lidt.</p> <p>Medarbejdere oplyser, at man på afdelingsniveau ligeledes har fokus på den aktiverende tilgang. Der tilbydes træning til beboerne i form af gangtræning og mulighed for træning på kondicykler på afdelingerne.</p> <p>Det er medarbejderne oplevelse, at der er de nødvendige hjælpemidler på Plejecentret. Alle boliger har loftlifte.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø på omsorgscentre samt at aktiviteter og træning er afpasset efter beboernes behov og ønsker.

#### 4.5 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data	<p>På Plejecentret er der ansat medarbejdere med sundhedsfaglig uddannelse og en pædagog. Der er tilknyttet fysioterapeuter og ergoterapeuter. Plejecentret har to ufaglærte medarbejdere, som er på vej til at starte en sundhedsfaglig uddannelse. Derudover er der ansat personale, der varetager opgaver relateret til storkøkkenet og rengøringen på Plejecentret. Leder er uddannet sygeplejerske og har en administrativ medarbejder, der træder til ved hendes fravær.</p>
------	--

	<p>Leder oplyser, at der har været udfordringer i forhold til at fasholde social- og sundhedsassistenter i jobbet. Det er leders indtryk, at social- og sundhedsassistenter ofte ønsker flere opgaver målrettet sygeplejen fremfor helhedsplejen af beboerne. Disse forventninger kan ikke altid indfries, idet de ikke stemmer overens med Plejecentrets behov for social- og sundhedsassistenter, der har et målrettet fokus på helhedsplejen af de komplekse beboere.</p> <p>Sygefraværet er forholdsvis lavt og ligger gennemsnitligt på 3-4 %. Persona- legennemstrømningen ligger på et acceptabelt niveau.</p> <p>På Plejecentret har man faste teammøder hver 2. måned. Teammøderne anvendes til faglig refleksion og drøftelse af fælles udfordringer relateret til både beboernes og medarbejdernes hverdag på Plejecentret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er dage med stor travlhed, men oplever ikke, at dette påvirker deres jobtilfredshed i negativ grad. Medarbejderne fortæller, at man er meget opmærksom på at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger.</p> <p>Der er ikke overlapning mellem vagterne, men gensidig information sikres ved, at man informerer hinanden gennem skriftlig kommunikation og brugen af omsorgssystemet. Flere medarbejdere fortæller, at de næsten altid møder ind lidt før vagtens start, netop for at få dialogen med kollegerne, der møder ind i aften- eller nattevagten.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde både internt og eksternt er velfungerende, og at der altid er mulighed for faglig sparring. Medarbejderne beskriver eksempler på velfungerende samarbejde med blandt andet fysioterapeuten, praktiserende læger og det palliative team.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

#### 4.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne virker faglig kompetente og engagerede i deres job.</p> <p>Leder oplever, at medarbejderne på Plejecentret er kompetente og arbejder ansvarligt og fleksibelt. Leder oplyser, at der konstant er behov for et løbende fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer. Pt. er der igangsat indsats med henblik på at styrke det faglige niveau i afdelingerne ved blandt andet yderligere ansættelse af flere social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske.</p> <p>Der er pt. to vakante stillinger i forbindelse med ovenstående indsats.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne er dygtige til deres job.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne gennemgår lige nu et omfattende kursusforløb i Aleris regi. Det er medarbejdernes oplevelse, at kurset er fagligt meget relevant og brugbart i hverdagen. Undervisningen giver mulighed for refleksion over, hvordan man i højere grad kan tænke i alternative løsningsmuligheder, når man står over for en faglig udfordring. Medarbejderne er bevidste om, at de også selv har et ansvar for at holde deres viden ajour. Flere medarbejdere beskriver, at de læser faglitteratur og anvender Plejecentrets lærebøger.</p>
------	---

	Andre finder inspiration og viden på nettet, hvis de pludselig får en beboer med en sygdom, som de ikke har tilstrækkelig kendskab til. Medarbejderne beskriver, at undervisning ved demenskoordinator ligeledes har været en god måde at få tilført ny viden på.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de medarbejdere som har deltaget i tilsynet, er fagligt kompetente og arbejder engageret og ansvarsbevidst.

## 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](mailto:hej@bdo.dk)

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