

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

Trongården 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**

<b>1</b>	<b>VURDERING</b> .....	<b>3</b>
1.1	Tilsynets samlede vurdering .....	3
1.2	Tilsynets anbefalinger .....	4
<b>2</b>	<b>OPLYSNINGER OM TRONGÅRDEN PLEJECENTER</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>6</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	6
3.2	Værdigrundlag .....	7
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> .....	9
3.4.4	<i>Rehabilitering</i> .....	11
3.4.5	<i>Omgangsform og sprogbrug</i> .....	11
3.4.6	<i>Aktiviteter og træning</i> .....	12
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde.....	12
3.5.1	<i>Medarbejderkompetencer og -udvikling</i> .....	13
<b>4</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>14</b>
4.1	Formål .....	14
4.2	Metode .....	14
4.3	Vurderingsskala .....	15
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse .....	15
<b>5</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER</b> .....	<b>16</b>
5.1	Præsentation af BDO.....	16

# 1 VURDERING

## 1.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer og indretningen på Trongården Plejecenter afspejler beboernes behov for hjemlighed, hygge og trivsel.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, som de har behov for. Medarbejderne imødekommer beboernes behov for omsorg og tryghed i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt bør undersøges, hvorvidt alle nødkald bliver besvaret om natten.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation fortsat har mangler, men at Trongården Plejecenter er på rette kurs, idet der arbejdes intens og målrettet med kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den praktiske hjælp, de har behov for og er tilfredse med måden, hvorpå hjælpen leveres. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne i stimuleres til at deltage i små praktiske gøremål i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår kompetente i forhold til beskrivelserne af, hvorledes pleje og omsorg bliver udført. De kan fagligt redegøre for behovet for pleje og omsorg med udgangspunkt i beboerens individuelle ressourcer.

Det er tilsynets opfattelse, at medarbejderne arbejder fokuseret på at sikre beboerne en høj grad af medindflydelse på dagligdagen og udviser respekt for beboernes forskellige behov og vaner. Det er samtidig tilsynets vurdering, at alle ansatte påtager sig et ansvar for at sikre beboerne livskvalitet i hverdagen.

Der hersker en god omgangstone kombineret med en stille og rolig adfærd blandt medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at Trongården Plejecenter med fordel kan sætte større fokus på medarbejdernes rolle omkring måltiderne, således at der i endnu højere grad sikres hyggeligt samvær og dialog under måltidet.

Tilsynet vurderer, at der bør iværksættes tiltag og andre arbejdsgange i forhold til at sikre, at beboernes morgenmad altid serveres på en tilfredsstillende måde.

Beboerne tilbydes aktiviteter med stort varieret indhold i en kombination af større fællesskab, men også i mindre grupper.

Tilsynet vurderer, at miljøet og atmosfæren på Plejecentret er roligt og bærer præg af tryghed og trivsel for beboerne.

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
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet anbefaler, at Trongården Plejecenter fortsætter de igangsatte initiativer i forhold til at højne kvaliteten af den sundhedsfaglige indsats.</li><li>2. Tilsynet anbefaler, at Trongården Plejecenter sikrer, at den sundhedsfaglige dokumentation er ajourført og fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet for alle beboere.</li><li>3. 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.</li><li>4. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag og udarbejdes nye arbejdsgange, således at morgenmaden, som serveres på bakker i beboernes boliger, er af tilfredsstillende kvalitet.</li><li>5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt bør fokuseres på, hvorvidt alle nødkald bliver besvaret om natten.</li></ol>

## 2 OPLYSNINGER OM TRONGÅRDEN PLEJECENTER

Adresse
Trongården Plejecenter, Trongårdsbakken 1 - 3, 3210 Vejby
Leder
Susan Andreasen
Antal boliger
60 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 15. september 2015, kl 08.15-14.00
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede:  1 leder 3 social- og sundhedshjælpere 2 beboere  Tilsynet havde endvidere dialog med 3 medarbejdere og med flere beboere undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til lederen.
Tilsynsførende
Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

### 3 DATAGRUNDLAG

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Interview med leder:</p> <p>Leder oplyser, at hun er tiltrådt som centerleder den 1. april 2015. Leder er bekendt med sidste års tilsynsrapport, og de anbefalinger den affødte, som handlede om den skriftlige sundhedsfaglige dokumentation og samarbejde mellem dag og aftenvagten.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes målrettet med at opkvalificere den skriftlige dokumentation, og at der i januar måned er opstartet en proces i forhold til at få den sundhedsfaglige dokumentation beskrevet elektronisk.</p> <p>Leder oplyser, at hun siden sin start som leder på stedet har haft et stærkt fokus på at forbedre kvaliteten af dokumentationen og skabe forståelse og sammenhæng, således at den enkelte medarbejder kan agere og se mening med at bruge omsorgsjournalen.</p> <p>Ligeledes italesætter leder over for medarbejderne, at alle har en vigtig rolle i forhold til at sikre den sundhedsfaglige dokumentation, og det er vigtigt, at alle respekterer hinandens kompetencer og roller på området.</p> <p>Leder har gennemgået samtlige beboers dokumentation.</p> <p>Der er udarbejdet arbejdsgange i forhold til, hvilken medarbejder der har ansvar for ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation, og hvor ofte en ajourføring skal finde afsted.</p> <p>Ligeledes fortæller leder, at det har været en udfordring at få tilrettelagt en arbejdsdag, så medarbejderne oplever, at der er tid til at nå plejeopgaverne og samtidig få dokumenteret, i det omfang det er krævet. Dette er løst ved, at der er udviklet arbejdseddler, og der arbejdes med tyngdemåling.</p> <p>Det sidste embedslægetilsyn har påvist, at Trongården har en del udfordringer i forhold til medicin håndtering, og at den sundhedsfaglige dokumentation har mangler.</p> <p>Der er i den forbindelse blevet sat ekstra fokus på medarbejdernes omgang med medicinen, og der er lavet faste arbejdsprocedure på dette område, som nøje følger Sundhedsstyrelsens fire trin.</p> <p>Målgruppen på Trongården er komplekse fysiske ældre beboere samt beboere med diagnosticeret demens.</p> <p>Trongården har 4 aflastningspladser/midlertidige pladser for demente borgere, desuden 1 genhusningsplads.</p> <p>Leder oplever, at målgruppens kompleksitet er steget. Det opleves, at flere beboeres forløb er korte og af palliativ karakter.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.2 Værdigrundlag

Data	<p><b>Interview med leder:</b></p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes ud fra PlejeGribskops værdier, at "Trongården er stedet, hvor livet leves og styrkes". Leder fortæller, at der i øjeblikket arbejdes med at udbrede værdigrundlaget til medarbejderne på alle PlejeGribskops plejecentre.</p> <p>Leder har et ønske om, at alle på plejecentret skal mødes med tillid, og at det skal være hyggeligt, trygt og rart at bo på plejecentret. Det er vigtigt, at alle, der kommer/bor i huset, bliver mødt med venlighed, interesse og imødekommenhed.</p> <p>De interviewede beboerne udtaler, at de er meget glade for at bo på plejecentret, hvor de føler sig trygge og vel tilpasse i deres bolig og på fællesarealer. Beboerne giver dog udtryk for, at det har været en urolig periode og med stor udskiftning af medarbejdere, som har sat sin påvirkning på hverdagen. En beboer finder fortsat ikke, at der er blevet skabt den fornødne ro og stabilitet blandt medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at værdier som omsorg, tryghed og at skabe hjemlighed er elementer, som optager dem meget i hverdagen. Desuden benytter medarbejderne sig af begrebet borgeren i centrum, som et naturligt begreb. Medarbejderne kender ikke til det overordnede værdigrundlag for PlejeGribskov, men henviser til, at der hænger opslag i personalestuen, som omhandler værdier og normer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Trongården Plejecenter arbejder målrettet med at imødekomme beboernes behov for omsorg, tryghed og trivsel i hverdagen.

### 3.3 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>Tilsynet gennemgår to beboeres sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Den ene beboers døgnrytmeplan er ikke beskrevet individuel, og der er ikke handlevejledning for hjælpen til bad og hjælpen om natten. Døgnrytmeplanen tager ikke afsæt i den aktiverende tilgang, der ses ingen beskrivelse af, hvordan beboeren medinddrages i plejen. Der står kun, at beboer selv kan ringe på klokken ved behov.</p> <p>Der ses ikke en overensstemmelse mellem den sygeplejefaglige vurdering og døgnrytmeplanen i forhold til beboernes fysiske ressourcer og mentale tilstand.</p> <p>Den anden beboers døgnrytmeplan er beskrevet meget individuel og handlevejledende. Der ses beskrivelser af ønsker og vaner, og ligeledes beskrives beboers ressourcer og medinddragelse af disse.</p> <p>Beboeren har fem handleplaner, der generelt mangler at blive ajourført, f.eks. opfølgning på handling i forhold til ernæring. Der observeres desuden, at den aktiverende handleplan mangler beskrivelse af både mål og handling, feltet ses helt tomt. Ligeledes er den sygeplejefaglige udredning ikke udfyldt.</p>
------	--



	<p>Medarbejderne fortæller, at de oplever, at døgnrytmeplanerne er et godt redskab i hverdagen, og at de anvendes i forhold til afløsere og elever. Medarbejderne er af den oplevelse, at kvaliteten af plejen er blevet bedre efter døgnrytmeplanerne er blevet indført som et fast arbejdsredskab.</p> <p>Medarbejderen beskriver, at de har ansvaret for at døgnrytmeplanerne altid er ajourførte. De skal altid justeres ved ændringer og gennemses hver tredje måned.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun oplever, at der er behov for meget dobbelt bogføring, idet det fortsat ikke er muligt at anvende det elektroniske omsorgssystem som eneste dokumentationsredskab. Medarbejder mener, at det fortsat er nødvendigt med skemaer i beboers hjem, hvor blandt andet pn-medicin, bad og andre små plejeopgaver registreres.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen har en del mangler og ikke lever op til Gribskovs Kommunes servicebeskrivelser på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Trongården Plejecenter er på rette kurs, og at der arbejdes målrettet med at få højnet kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation, men at der samtidig hersker nogle arbejdsgange i forhold til dobbelt registrering, som muligvis kunne gøres mere hensigtsmæssige.</p>

### 3.4 Hverdagens praksis

#### 3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at de beboere, som tilsynet møder under rundgang på plejecentret, fremtræder velsoignerede. Beboerne på fællesarealer fortæller, at der 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, men udtrykker lidt forskellig 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 fremhæver specielt sin kontaktperson, som altid er meget opmærksom på hendes velbefindende.</p> <p>En anden beboer, som fremtræder velbevaret og mental frisk er mindre tilfreds, idet der hele tiden kommer nye medarbejdere ind for at hjælpe hende. Beboeren oplever, at specielt de helt unge medarbejdere ikke ved, hvad der skal hjælpes med. Beboeren føler, det er trættende hele tiden, at skulle forklare, hvordan hun ønsker, at hjælpen skal leveres.</p> <p>Beboeren fortæller, at hun natten før tilsynsbesøget oplevede, at der ikke kom nogle medarbejdere og hjalp hende med toiletbesøg, selv om hun ringede på sit nødkald. Beboeren klarede dog selv toiletbesøget, men finder, at det var lidt risikabelt, idet hendes gangfunktion er dårligere om natten og hun er væsentligt synshandicappet.</p> <p>Tilsynet drøfter ovenstående hændelse med medarbejder, som ikke kan beller afkræfte episoden.</p> <p>Medarbejderne har generelt et godt kendskab til beboernes døgnrytmeplan, den ene medarbejder har selv udarbejdet døgnrytmeplanen og er meget bevidst omkring formuleringen og kvaliteten af denne. Den anden medarbejder er meget ny på Trongården Plejecenter og er fortsat i en oplærende fase i</p>
------	---

	<p>forhold til at benytte og udarbejde døgnrytmeplanerne.</p> <p>Medarbejderne kan på en meget detaljeret måde forklare, hvilken rolle og ansvar der ligger i at være kontaktperson.</p> <p>Medarbejderen fremhæver dog, at de øvrige medarbejdere ligeledes har et ansvar for beboeren.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at den personlige pleje skal ydes efter Gribskovs kommunens kvalitetsstandarder. Medarbejderne oplever, at de giver en god pleje og er meget fleksible og tager individuelle hensyn.</p> <p>Eksempelvis kan et bad sagtens rykkes til en anden dag eller til om aftenen, hvis beboeren ønsker dette.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, som de generelt har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt bør undersøges, hvorvidt alle nødkald bliver besvaret om natten.</p> <p>Der er fokus på at understøtte og udvikle beboernes ressourcer.</p> <p>De interviewede medarbejdere fremstår kompetente i forhold til beskrivelserne af, hvorledes pleje og omsorg bliver udført hos de interviewede beboere. Medarbejderne er bevidste om, hvilke faktorer der fremmer/ hindrer samarbejdet med de interviewede beboere.</p>

### 3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Rengøringsopgaven på plejecentret løses af internt servicepersonale.</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>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boligerne er forsvarlig.</p> <p>Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad stimuleres til at deltage i små praktiske gøremål i dagligdagen.</p>

### 3.4.3 Mad og måltider

Data	<p>Plejecentrets storkøkken producerer alle måltider til beboerne.</p> <p>Morgenmaden serveres i den fælles spisestue. Tilsynet observerer fin stemning ved morgenmaden i spisestuen, hvor de fleste beboere fra de somatiske afdelinger kommer for at spise.</p> <p>De beboere, som ikke magter det eller ikke ønsker at spise i fællesskab med de øvrige beboere, får maden serveret i boligen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der står morgenmadsbakker på en lille hylde uden for beboerens bolig/hoveddør.</p>
------	---

	<p>Tilsynet observerer, at der på flere bakker er serveret et glas mælk og yoghurt. På en bakke er maden ikke tildækket med husholdningsfilm.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at maden serveres på hylden foran beboers dør kl 08.00, tilsynet ser flere urørte bakker to timer efter og får bekræftet af medarbejderne, at beboerne ikke har fået deres morgenmad endnu.</p> <p>Tilsynet spørge ind til, hvorledes medarbejderen vil tackle det, hvis en beboer skal have varm havregrød serveret i egen bolig. Medarbejder siger spontant, at så ville hun være på den, men kommer dog i tanke om, at der er en mikroovn i afdelingen. Medarbejderen tilkendegiver over for tilsynet, at hun ikke finder det hygiejnisk, at maden står fremme uden at være tildækket, har ikke været klar over dette.</p> <p>Ligeledes reflekterer medarbejder på, at det ikke findes tilfredsstillende, at mælk og yoghurt serveres efter at have stået fremme flere timer.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun har et stort ønske om, at afdelingen får et lille køkken, således at disse oplevelser kan undgås.</p> <p>Tilsynet overværer frokostmåltidet på demensafdelingen i den fælles spise-stue og i den lille stue, hvor få beboere med behov for afskærmning er samlet.</p> <p>Maden serveres på fade, og de beboere, som ikke selv kan tage, hjælpes af medarbejderne. Tilsynet observerer, at medarbejderne hjælper og servicerer beboerne stående. Medarbejderne sætter sig først senere ved bordene.</p> <p>I den fællesspisestue observeres det, at alle tre medarbejdere, som hjælper til under måltidet, sætter sig ved det samme bord og indtager deres pædagogiske måltid.</p> <p>På demensafdelingen opleves ligeledes, at de to medarbejdere, som hjælper beboerne under måltidet, først senere sætter sig ned under måltidet, nogle beboere har på dette tidspunkt allerede spist den første ret.</p> <p>Medarbejderne beskriver over for tilsynet, at der er stor fokus på, at måltiderne skal være hyggelige og hjemlige. Der er overvejelser omkring beboernes sammensætning, og der er altid medarbejdere tilstede, som indtager et pædagogisk måltid og samtidig har en rolle i forhold til at skabe en god og hyggelig atmosfære.</p> <p>Beboerne som tilsynet taler med, fortæller alle, at maden er god og vel-smagende. Det er en god og traditionel dansk kost, der serveres.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet</p> <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 bør iværksættes tiltag og andre arbejdsgange i forhold til at sikre, at beboernes morgenmad altid serveres på en tilfredsstillende måde.</p>

### 3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Tilsynet observerer, at der er meget fokus på den aktiverende og rehabiliterende tilgang.</p> <p>Der ses og observeres, at medarbejderne på en naturlig måde generelt anvender denne tilgang i deres pleje og omsorg til beboerne.</p> <p>Der ses en større gruppe beboere samlet i spisestuen i gang med at skære grønsager og frugt, som skal bruges til middagsmaden.</p> <p>Derudover møder tilsynet en beboer, som er i gang med at dele lokalaviser ud til samtlige boliger.</p> <p>Ligeledes observeres det, at det er forsøgt at få Plejecentret indrettet, således at det fremmer et aktiverende miljø.</p> <p>Tilsynet observerer, at der står træningsredskaber fremme på gangen, som indbyder til brug.</p> <p>Ligeledes ses der hyggelige kroge og stuer, hvor blandt andet frugtfade, bøger og blade ligger fremme, således at beboeren bliver motiveret og inspireret mentalt.</p> <p>Begge de interviewede beboere fortæller, at de ønsker at gøre alt det de selv er i stand til.</p> <p>Den ene beboer fortæller glad om alle sine små huslige opgaver, som hun deltager i og kan samtidig også fortælle, at hun er med til gymnastik. Beboeren har væsentlig nedsat mobilitet grundet sin sygdom, men fortæller, at medarbejderne alligevel altid tilbyder hende at være med til diverse aktiviteter. Beboeren kan ikke deltage i alle aktiviteter, men føler alligevel, at det er dejligt at være med, selv om hun ikke altid kan bidrage fysisk.</p> <p>Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde redegøre for beboerens ressourcer og kan endvidere beskrive, hvordan beboerne medinddrages og motiveres til at fastholde deres funktionsevne fysisk, psykisk og mentalt, via deltagelse i personlig pleje og hverdagslivet på plejecentret.</p> <p>Der arbejdes med "rejse sætte sig test" hver måned, og der er stort fokus på, at beboernes funktionsniveau udvikles eller understøttes.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Trongården Plejecenter har fokus på den rehabiliterende og aktiverende indsats i forhold til beboerne.</p>

### 3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere på såvel fællesarealer som i beboernes boliger.</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, hvorledes man kommunikerer, således at der aldrig råbes eller tales mindre pænt til en beboer. Der anvendes meget humor i kommunikationen, dette opleves som en måde at få skabt en god stemning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de oplever, at kommunikationen generelt er blevet bedre gennem tiden på plejecentret, og at det nok hænger sammen med, at der er skabt et større fokus på, hvad den enkelte medarbejders opgaver er.</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.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der på Trongården Plejecenter hersker en god og imødekommende omgangstone kombineret med en professionel og rolig adfærd.

### 3.4.6 Aktiviteter og træning

Data	<p>Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. Aktiviteterne rummer indendørs og udendørs aktiviteter samt planlagte og spontane aktiviteter.</p> <p>Tilsynet får udleveret oversigt over de næste måneders planer for aktiviteter.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de frivillige medarbejdere i stor udstrækning er med til at tilbyde aktiviteter og arrangementer.</p> <p>De medarbejdere, som tilsynet taler med, er alle vidende om, hvilke aktiviteter der foregår på tilsynsdagen.</p> <p>Tilsynet observerer mange forskellige aktiviteter rundt om på Plejecentret. Der ses blandt andet kortspil, fælles kaffedrikning, grønsagstilberedelse m.m.</p> <p>Plejecentret har et stort træningslokale, som benyttes af såvel beboere som hjemmeboende borgere. Træningslokalet anvendes til såvel individuelle aktiviteter som gruppeaktiviteter.</p> <p>Desuden har Plejecentret et dagcenter, hvor alle beboere på Trongården Plejecenter automatisk er tilmeldt, derudover kommer der borgere fra lokalsamfundet på dagcentret.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at Plejecentret har mange små og store hyggelige gårde, terrasser og haver, hvor beboerne kan opholde sig, når vejret tillader det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Trongården Plejecenter tilbyder en bred vifte af aktiviteter, der retter sig mod beboernes fysiske, psykiske og sociale behov.</p> <p>Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne i høj grad har øje for de muligheder hverdagen bringer, i forhold til at stimulere og glæde beboerne.</p>

## 3.5 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Leder oplyser, at nogle medarbejdere har en høj anciennitet og andre er nyansatte.</p> <p>Der har været en del uro på plejecentret og en forholdsvis høj sygefraværingsprocent. Leder mener, at fraværet skal ses i lyset af, at der har været utilfredshed med den nye organisationsændring og de nye krav, dette har medført. Leder erkender, at der sker mange nye tiltag og forandringer i øjeblikket. Leder er meget opmærksom på denne problematik, men oplever, at der nu er kommet ro og alle stillinger er nu besatte.</p> <p>Leder fortæller, at hun endda har haft uopfordret ansøgninger, idet de har hørt, at Trongården Plejecenter er et godt sted at arbejde.</p>
------	--

	<p>Medarbejder sammensætninger består af 7 social- og sundhedsassistenter, 1 basissygeplejerske, social og sundhedshjælper og to sygeplejersker i lederstillinger.</p> <p>Desuden er der samarbejde med fysio- og ergoterapeut, som deles med de to andre plejecentre.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde på tværs af huset. De oplever, at det er blevet bedre ved, at kendskabet til hinandens arbejde er blevet italesat.</p> <p>Der opleves stor forståelse i forhold til at hjælpe på tværs af huset i forbindelse med sygdom, ferie eller andet fravær.</p> <p>Ligeledes opleves det tværfaglige samarbejde med fysio- og ergoterapeut, køkken, dagcenter, myndigheden og ledelsen som konstruktivt.</p> <p>Medarbejderne henviser til velfungerende ugentlige møder med dagcentret og til de daglige triageringsmøder, der finder sted hver morgen, og hvor ledelsen deltager i.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Leder er af den opfattelse, at Tronegården Plejecenter generelt besidder de kompetencer, der er behov for. Der kan desuden trækkes på sundhedsfaglig viden fra PlejeGribskovs to andre plejecentre.</p> <p>Leder oplyser, at en centerleder i PlejeGribskov er ansvarlig for, at der bliver udarbejdet en fælles kompetencefordelingsplan på alle plejecentrene.</p> <p>Lederen skal i gang med at holde MUS-samtaler for at orientere sig om, hvilke kompetencer, der fremover er behov for at udvikle hos den enkelte medarbejder.</p> <p>Medarbejderen får løbende tilbudt kursuser, som finder sted i kommunalt regi.</p> <p>Ligeledes oplyser leder, at der på Plejecentret både er sygeplejestuderende, social- og sundhedshjælper og assistentelever, dette kræver, at fagligheden er på et højt niveau.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det har været lidt beskeden i forhold til faglig udvikling, der har ikke været meget fokus på MUS-samtaler, og de ser derfor frem til, at de nu bliver afviklet.</p> <p>Det er ligeledes lang tid siden, at der har været tilbudt nogle individuelle kurser, det er mest fælleskurser blandt andet om den elektroniske journal, der er blevet afholdt det sidste stykke tid.</p> <p>En medarbejder oplever, at hun har brug for mere demensviden, idet der kommer flere og flere demente beboere på Plejecentret.</p> <p>Desuden fortæller medarbejderne, at de sikrer og udvikler deres viden via internettet, og en medarbejder fortæller, at hun har meldt sig ind i diverse foreninger for at få den sidste nye viden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at leder og medarbejdere er godt i gang med at implementere og sikre ny viden, som medvirker til at udvikle de faglige kompetencer og miljøet på Trongården Plejecenter

## 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 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.



## 5 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)

### 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, 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.