

Tilsynsrapport

Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed

Plejecenter Udsigten
Attendo

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 PLEJECENTER UDSIGTEN	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>	9
3.4.4	<i>Rehabilitering</i>	10
3.4.5	<i>Omgangsform og sprogbrug</i>	10
3.4.6	<i>Aktiviteter og træning</i>	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde.....	11
3.5.1	<i>Medarbejderkompetencer og -udvikling</i>	12
4	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	13
4.1	Formål.....	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5	KONTAKTOPLYSNINGER	15
5.1	Præsentation af BDO.....	15

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på Plejecentret Udsigten modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Plejen lever op til beboernes forventninger, og der tages individuelle hensyn til særlige ønsker og vaner i tilrettelæggelsen af plejen og omsorgen for beboerne.

Plejen leveres med udgangspunkt i en aktiverende tilgang, hvor beboernes ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt. Beboerne oplever, at deres egne ressourcer anvendes i dagligdagen, og at medarbejderne motiverer til egenomsorg.

Der arbejdes værdibaseret. Tilsynet konstaterer dog samtidigt, at de konkrete værdier bør tydeliggøres over for medarbejderne, således at medarbejderne mere præcist kan italesætte og definere de fastsatte værdier.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med implementering af nyt omsorgssystem. Plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at beskrivelserne i døgnrytmeplanerne fremstår ajourførte, handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet. Tilsynet konstaterer, at beskrivelserne i døgnrytmeplanerne bør tage et større udgangspunkt i den aktiverende tilgang.

Plejecentret har opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne. Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på Plejecentret. Beboerne oplever generelt respektfuld og anerkendende kommunikation. Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt bør undersøges, hvorvidt kommunikationen om nat-ten også er respektfuld og anerkendende.

Medarbejderne har et detaljeret kendskab til den enkelte beboer. Medarbejderne udviser engagement og fremstår kompetente. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for den enkelte beboers behov for pleje og omsorg. Medarbejderne viser i deres fremstillinger, at der er fokus på den aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen. På Plejecentret Udsigten er der et aktivt miljø, hvor aktiviteter og træning er afstemt efter beboernes behov og ønsker. Medarbejderne har fokus på at motivere beboerne til deltagelse i træning og aktiviteter.

Standarden af rengøringen på fællesarealerne og i beboernes boliger er tilfredsstillende.

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 tager kontakt til Gribskov Kommune med henblik på ibrugtagning af ændringskemaer.
2. Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en undervisning og vejledning af medarbejderne, således at døgnrytmeplanerne sikres ajourført og fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet. Tilsynet anbefaler herunder, at der sættes fokus på at sikre, at beboernes ressourcer bliver beskrevet, således at dokumentationen tager mere afsæt i den aktiverende tilgang.
3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt bør fokuseres på, hvorvidt kommunikationen om natten er respektfuld og anerkendende.

2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTER UDSIGTEN

Adresse
Plejecenter Udsigten, Kirkevej 35, 3230 Græsted
Leder
Pia Poulsen
Antal boliger
28 boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
14. september 2015, kl. 8.15 - 12.45
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet interviewede: 1 leder 1 sygeplejerske 3 social- og sundhedsassistenter 2 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
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

3 DATAGRUNDLAG

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Interview med leder:</p> <p>Centerlederen blev ansat for to måneder siden. På tilsynsdagen er souschef på ferie.</p> <p>Leder oplyser, at hun på baggrund af den korte ansættelse ikke helt er bekendt med, hvilke indsatser der er igangsat i forhold til tilsynets anbefalinger fra sidste tilsyn.</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>Plejecentret er fritaget for embedslægetilsyn i 2015.</p> <p>Leder oplyser, at hun som nyansat har et naturligt fokus på flere områder. Blandt andet arbejdes der målrettet med implementering af ny organisering og mødestruktur, således at medarbejderne i højere grad stifter bekendtskab med alle afdelinger, samt at der sikres større samarbejde vagterne imellem. Ledelsen ønsker også at italesætte den aktiverende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne. Lederen er ikke i tvivl om, at medarbejderne arbejder ud fra netop denne tankegang, men at medarbejdernes bevidsthed kan styrkes i forhold hertil, således at man bliver bedre til at italesætte de konkrete handlinger.</p> <p>Plejecentrets målgruppe er primært demente beboere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

3.2 Værdigrundlag

Data	<p>Interview med leder/stedfortræder:</p> <p>Leder oplyser, at Plejecentret arbejder ud fra Attendos værdigrundlag. I den kommende uge vil der netop blive iværksat forskellige tiltag i forbindelse med en planlagt "Værdiuge". Målet for værdiugen er, at der sættes målrettet fokus på virksomhedens værdier.</p> <p>På Plejecentret er virksomhedens værdier ophængt flere steder på fællesarealer. Det er lederens oplevelse, at medarbejderne er vant til at arbejde med værdier i det daglige arbejde - blandt andet har man haft forskellige værdispil.</p> <p>Medarbejderne oplyser til tilsynet, at man på grund af travlhed og fokus på andre indsatser kun i mindre grad har haft fokus på dialogen omkring værdierne. Medarbejderne oplyser, at man flere gange har talt om, at man skulle have gang i værdidebatten og værdispillene igen, men er ikke rigtig kommet i gang med dette endnu.</p>
------	--

	Tilsynet bemærker, at medarbejderne har lidt vanskeligt ved at beskrive præcist, hvilke værdier der ligger til grund for plejen og omsorgen på Plejecentret. Medarbejderne mener, at det handler om noget med kommunikation, viden og omsorg samt om at være tæt på mennesket.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt arbejdes med virksomhedens værdier. Tilsynet vurderer samtidigt, at der med fordel kan arbejdes målrettet med at sikre, at medarbejderne i højere grad får kendskab til Plejecentrets/virksomhedens værdigrundlag, således at disse mere præcist kan italesættes af medarbejderne.

3.3 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>Tilsynet konstaterer, at Plejecentret er kommet langt i implementeringen af omsorgssystemet, men at der stadig er udfordringer i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Yderligere konstaterer tilsynet, at personfølsomme oplysninger i beboermapper stadig ikke er opbevaret i aflåst skab på en enkelt afdeling. Tilsynet konstaterer, at der er indkøbt skab til formålet, men dette er endnu ikke taget i brug.</p> <p>Tilsynet gennemgår 2 beboeres journaler. For begge døgnrytmeplaner gælder, at der ikke er overensstemmelse mellem døgnrytmeplanen i beboers mappe og døgnrytmeplanen i omsorgssystemet.</p> <p>Begge døgnrytmeplaner har mangler i forhold til at fremstå ajourført og tilstrækkelig handlevejledende og individuelt beskrevet. Eksempelvis mangler handlevejledende beskrivelse for hjælpen til det ugentlige bad hos begge beboere. Der er kun oplyst en ugedag for hjælpen. Hjælpen bør beskrives individuelt og med udgangspunkt i, hvordan beboers egne ressourcer medinddrages i plejen.</p> <p>Beskrivelserne for aften er ikke tilfredsstillende. I den ene døgnrytmeplan beskrives det kun, at beboeren har behov for tilsyn for at se, om vedkommende er gået i seng. Dette er ikke korrekt. Beboeren har behov for en del støtte om aftenen. I den anden døgnrytmeplan mangler beskrivelse af hjælpen for aften helt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den aktiverende, rehabiliterende eller kompenserende indsats med fordel kan beskrives mere detaljeret.</p> <p>De gennemgåede handleplaner er tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der endnu ikke arbejdes med udfyldelse af ændringskemaer. Medarbejderne er i tvivl om, hvorvidt disse eventuelt udfyldes af souschefen.</p> <p>På Plejecentret arbejdes der med triagering på alle afdelinger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man på centret mangler at italesætte, hvem der har ansvar for at sikre korrekt dokumentation for aften og nat. Medarbejderne mener, at det bestemt bør være medarbejderne fra aften- og nattevagten, der bør have dette ansvar.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne oplyser endvidere, at der er fast nedskrevet plan for egenkontrol af dokumentationen - herunder døgnrytmeplanen.</p> <p>På Plejecentret arbejdes der på, at al dokumentation sker via omsorgssystemet, og beboermapperne skal herefter udgås.</p> <p>Flere af medarbejderne konstaterer, at de nok kan blive bedre til at dokumentere den rehabiliterende indsats, for det er oplevelsen, at der gøres mange små indsatser i løbet af en dag. Disse bliver blot ikke altid beskrevet i døgnrytmeplanerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Plejecentret fortsat har en udfordring i forhold til at sikre korrekt dokumentation i døgnrytmeplanerne.

3.4 Hverdagens praksis

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboere på fællesarealerne fremtræder velsoignerede.</p> <p>Direkte adspurgt oplyser beboerne på fællesarealer, at de får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>En beboer siger til tilsynet, at hun sidder og spekulerer over, om der er noget, hun kan klage over, men kan simpelt hen ikke komme i tanke om noget.</p> <p>Tilsynet interviewer to beboere i egen bolig. Begge beboere er velplejede. Den ene beboer er meget tilfreds med hjælpens omfang. Den anden beboer kan ikke helt svare på spørgsmål på grund af hukommelsessvækkelse.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at hjælpen tilrettelægges ud fra ønsker og vaner, samt at de medinddrages i det omfang, det er muligt.</p> <p>Beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer og oplever, at medarbejderne motiverer til egenomsorg.</p> <p>På Plejecentret arbejdes der med kontaktpersonsordningen.</p> <p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes den personlige pleje skal udføres. Medarbejderne har fokus på medinddragelse af beboerne, og at der arbejdes ud fra en aktiverende tilgang.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de leverer en pleje og omsorg, der altid lever op til kommunens serviceniveau. Medarbejderne oplever, at de ofte springer rammerne lidt for at imødekomme særlige vaner og ønsker hos beboerne. Eksempelvis har Plejecentret beboere, som tilbydes bad flere gange om ugen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboeren får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>Medarbejderne har fokus på medinddragelse og arbejder ud fra en aktiverende tilgang.</p>

3.4.2 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 er tilfredse 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 den hygiejniske standard på fællesarealer og i beboernes boliger er tilfredsstillende og lever op til kommunens kvalitetsstandarder.</p> <p>Hjælpen til praktisk støtte er afstemt efter beboernes ressourcer og behov.</p>

3.4.3 Mad og måltider

Data	<p>På Plejecentret er der fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer i forhold til måltiderne. Serveringen af måltiderne er afstemt efter den enkelte beboers ressourcer.</p> <p>Tilsynet bemærker en hyggelig stemning omkring måltiderne. Det prioriteres, at medarbejderne sidder med ved bordene, og opgaverne omkring måltiderne er fordelt og aftalt mellem medarbejderne.</p> <p>Beboerne er tilfredse med madens kvalitet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun hver dag glæder sig til at indtage morgenmaden i fællesstuen sammen med de øvrige beboere. Samme beboer fortæller, at hun sætter pris på, at der bliver lyttet til særlige ønsker til maden, og ønskerne indfries hurtigt. Beboeren nævner et konkret eksempel herpå.</p> <p>En anden beboer efterspørger dog mere salat og flere grøntsager til måltiderne.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er forskel på, hvordan beboerne kan medinddrages i måltidet. Nogle beboere kan deltage i borddækning, folde servietter og selv smøre den kolde mad. Andre beboere har stort behov for støtte til såvel servering som indtagelse.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der er mulighed for at tage særlige hensyn til beboernes ønsker i forhold til indhold i et måltid. Eksempelvis får en beboer spejlæg om morgenen. På gode dage går beboeren selv med i køkkenenheden og forbereder dette.</p> <p>Tilsynet får beskrevet eksempler, som viser, at medarbejderne har fagligt fokus på beboernes ernæring.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Plejecentret har stor opmærksomhed på at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne. Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig opmærksomhed på beboernes individuelle ønsker og ernæringsbehov.</p>

3.4.4 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>Medarbejdere oplyser, at rehabilitering/aktiverende tilgang er et emne, der ofte drøftes blandt medarbejderne. Som led i en aktiverende tilgang arbejdes der målrettet med motivation af beboerne og spejling.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om betydningen af, at emnet løbende italesættes, for konstant at have fokus herpå. Det er medarbejdernes oplevelse, at der altid kan ske en udvikling og forbedring i forhold til at arbejde rehabiliterende. Eksempelvis oplever medarbejderne, at det kan være forbundet med visse vanskeligheder at arbejde med den aktiverende tilgang, hvad angår praktiske gøremål. De nuværende beboeres kompleksitet forhindrer ofte, at beboerne kan magte disse opgaver.</p> <p>En medarbejder beskriver eksempel med en beboer, hvor man går i haven sammen og plukker en blomst eller et æble. For medarbejderen handler dette i høj grad også om rehabilitering.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder med triagering. Medarbejderne efterlyser dog nogle bedre redskaber til dette, da triageringen på nogle afdelinger sker på A4 ark. Medarbejderne vil gerne have opsat tavler til brug for arbejdet omkring triagering.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at områdecentret har fokus på den rehabiliterende 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>Tilsynet overværer dialog mellem en beboer og medarbejder. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen gennem hele dialogen venligt spørger ind til, hvad beboeren gerne vil, samt at medarbejderen flere gange under dialogen spørger beboeren, om hun ønsker hjælp. Medarbejderens kommunikation er meget støttende, afventende og afstemt efter beboerens behov.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er omsorgsfulde og imødekommende, samt at der kommunikeres i en respektfuld og høflig tone.</p> <p>En beboer fortæller dog, at hun ind imellem oplever, at medarbejderne om natten er sure. Beboeren konkluderer selv, at kommunikationsformen kan skyldes, at medarbejderne er trætte.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der generelt hersker en god og respektfuld omgangstone på Plejecentret.</p> <p>Beboerne oplever generelt respektfuld og anerkendende kommunikation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt bør undersøges, hvorvidt kommunikationen om natten også er respektfuld og anerkendende.</p>

3.4.6 *Aktiviteter og træning*

Data	<p>Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. Aktiviteterne rummer indendørs og udendørs aktiviteter. På tilsynstidsdagen er der arrangeret gymnastik samt sang og musik.</p> <p>Der er udarbejdet en månedsplan for aktiviteter. Plejecentret har en del frivillige tilknyttet, som selvstændigt sørger for tilbud til beboerne.</p> <p>Beboerne har ligeledes mulighed for at benytte aktivitetstilbuddene i Plejecentrets aktivitetscenter, hvor der er tilknyttet en pædagog.</p> <p>Træningslokalet rummer cykler, massagestol, ribbe og lignende. Træningslokalet benyttes af både beboerne på centret og hjemmeboende borgere. Plejecentret har samarbejde med fysioterapeut, som varetager træningstilbud til beboerne. Der er tilbud om gymnastik flere gange ugentligt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at der er et varieret tilbud om aktiviteter. Det er med forskel, hvorvidt beboerne ønsker at deltage i disse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man altid forsøger at motivere beboerne til at deltage i de planlagte aktiviteter. Ud over planlagte aktiviteter er der også mindre aktiviteter på afdelingsniveau. Tilsynet får oplyst, at når medarbejderne holder en kortvarig formiddagspause, bruges denne pause altid i samvær med beboerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at det er et bevidst valg, at TV ikke kører konstant i de forskellige afdelinger. Der er indrettet et rum til formålet. Hermed sikres beboernes individuelle behov bedst muligt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø på Plejecentret samt at aktiviteter og træning er afpasset efter beboernes behov og ønsker.</p>

3.5 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Leder oplyser, at personalegennemstrømningen ligger på et acceptabelt niveau, der bidrager til de nødvendige og gode forstyrrelser.</p> <p>Sygefraværet er lavt i forhold til kortidssygdom, men derimod højt hvad angår langtidssygdom. Umiddelbart skønner lederen ikke, at fraværet er arbejdsrelateret.</p> <p>Leder oplever, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter til Plejecentret.</p> <p>Der arbejdes på ændringer i mødestrukturen, da der ønskes en mere struktureret overlapning mellem vagter. Lige pt. sker overlapningen mellem vagterne næsten udelukkende på medarbejdernes eget initiativ. Yderligere er der ledelsesmæssigt fokus på sikring af medarbejdernes medbestemmelse og medindflydelse. Der skal blandt andet igangsættes tiltag, hvor opgaver som eksempelvis vagtplanlægning, skal varetages af udvalgte medarbejdere.</p> <p>Plejecentret har en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent i nattevagt. Der samarbejdes med hjemmeplejen, hvis der opstår behov for sygeplejefaglig kompetence om natten. Alternativ kan man kontakte centrets egen sygeplejerske i akutte situationer.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne giver udtryk for at trives i jobbet. Samarbejdet internt opleves velfungerende. Man hjælper hinanden på tværs af afdelinger. Hver dag spørger man kolleger på de andre afdelinger, om de har brug for hjælp, når man selv er færdig.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man næsten aldrig bruger fremmede afløsere. Plejecentret har et fast korps af tidligere medarbejdere. Det er erfaringen, at dette har stor betydning for beboernes tilfredshed med hjælpens udførelse. Medarbejderne pointerer, at det er vigtigt for Plejecentret, at beboerne kan nikke genkendende til medarbejderne.</p> <p>Tværfagligt samarbejdes der typisk med fysioterapeut, læger, gerontopsykiatrisk team og kommunens visitatorer. En medarbejder fremhæver samarbejdet med fysioterapeuten, som ofte kommer forbi afdelingen og spørger ind til, hvorvidt der er beboere, der eventuelt har behov for træning.</p> <p>Flere medarbejdere efterlyser faste teammøder i afdelingerne, hvor der kunne være mulighed for faglig refleksion og sparring. Medarbejderne oplever, at der i højere grad bør ske overlapning mellem vagterne, og at det ikke blot sker på frivillig basis.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at såvel det interne som eksterne tværfaglige samarbejde er velfungerende.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Leder oplyser, at der generelt er de nødvendige kompetencer til stede på Plejecentret. I forhold til antallet af medarbejdere i plejen er der en lille overvægt af social- og sundhedshjælpere. Der er ansat en sygeplejerske på centret. Sygeplejersken arbejder primært i dagvagt.</p> <p>Medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling både på centret og i Attendo regi. Leder fortæller, at Attendo giver et økonomisk tilskud til kompetenceudvikling af alle medarbejdere. Leder motiverer medarbejderne til selv at være opsøgende i forhold til at erhverve ny viden.</p> <p>Medarbejderne oplever tilfredsstillende mulighed for kompetenceudvikling. Medarbejderne beskriver kursustilbud og undervisning i forhold til sårpleje, demens og palliativ pleje. En medarbejder fremhæver undervisning ved gerontopsykiatrisk team, da undervisningen tog stort udgangspunkt i netop de problemstillinger, som hverdagen byder på i arbejdet med beboerne.</p> <p>Medarbejderne trækker på hinandens kompetencer og erfaringer. Det har netop været italesat, hvorfor lykkes det en medarbejder at udføre den aftalte pleje og omsorg til en beboer, mens en anden medarbejder ikke kan komme igennem med plejen. Denne erfaringsudveksling finder medarbejderne meget brugbar.</p> <p>Der er udarbejdet en introduktionsliste til nye medarbejdere. I introduktionen af nye medarbejdere lægges der op til, at den nye medarbejder også selv har et ansvar for at sikre, at man er kommet godt gennem intro-forløb og har tilegnet sig de rette kompetencer til at klare de stillede opgaver.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er engagerede og fagligt kompetente. Der er fokus på betydningen af faglig sparring i hverdagen.

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

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, 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.