

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Ellen Mariehjemmet

Uanmeldt helhedstilsyn
Maj 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Oplysninger om Plejecentret	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	5
3.2	Værdigrundlag	5
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	6
3.4	Hverdagens praksis	6
3.4.1	Personlig pleje	6
3.4.2	Praktisk hjælp	7
3.4.3	Mad & måltider	8
3.4.4	Rehabilitering	8
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	9
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	9
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	10
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	10
4.0	Tilsynets formål og metode	12
4.1	Formål	12
4.2	Metode	12
4.3	Vurderingsskala	13
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	13
5.0	Præsentation af BDO	14

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.

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Ellen Mariehjemmet er, at der er tale om et plejecenter med

Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med værdigrundlaget for Ellen Mariehjemmet. Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med at sikre hjemlighed, samt at beboerne oplever plejecentret som et dejligt sted at bo.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan gøre rede for, hvordan den sundhedsfaglige dokumentation udarbejdes og anvendes. Der forekommer mindre mangler i den sundhedsfaglige dokumentation, som med en mindre indsats vil kunne bedres. Der foreligger enkelte handleplaner, som ikke længere er relevante. Ligeledes kan døgnrytmeplanerne i højere grad fremstå udfyldte og handlevejledende i forhold til hjælpen om natten.

I forhold til den personlige pleje vurderer tilsynet, at beboerne i høj grad udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Medarbejderne kan på reflekteret vis beskrive, hvordan den personlige pleje udføres på kompetent vis.

Tilsynet vurderer, at der forekommer en tilfredsstillende rengøringsstandard i beboernes boliger samt på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende hjælp til rengøring samt løbende renholdelse.

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med måltiderne og maden på plejecentret. Måltiderne forekommer hjemlige, og der hersker en god atmosfære. Medarbejderne kan ligeledes beskrive egne roller og ansvar i forbindelse med måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tager afsæt i en rehabiliterende tilgang og kan gøre rede for, hvordan dette sker i praksis. Beboerne oplever en aktiv hverdag, hvor de får mulighed for at anvende egne ressourcer i mest muligt omfang.

Tilsynet vurderer, at omgangstonen bærer præg af værdighed og respekt. Beboerne oplever i alle tilfælde at blive mødt med respektfuldhed, venlighed og omsorg.

Tilsynet vurderer, at plejecentret tilbyder et varieret udbud af aktiviteter og arrangementer, som afspejler beboernes ønsker og behov.

Tilsynet vurderer, at der forekommer et velfungerende tværfagligt samarbejde. Sygefraværet på plejecentret er lavt ligesom medarbejdergruppen er stabil.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på plejecentret besidder de relevante kompetencer, ligesom der ledelsesmæssigt er fokus på at tilbyde relevant omfang af kompetenceudvikling.

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 der fortsat er opmærksomhed på dokumentationen, herunder at døgnrytmeplanen udfyldes handlevejledende om natten. Videre anbefales det, at alle handleplanerne fremstår ajourført eller afsluttes, når disse ikke længere er relevante.

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Ellen Mariehjemmet, Vesterbrogade 3, 3250 Gilleleje
Leder
Forstander Kirsten Schaumburg
Antal boliger
26 + 1 aflastning
Dato for tilsynsbesøg
Den 25. april 2018
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets sygeplejefaglige leder og stedfortræder• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 sygehjælpere, 1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent)
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Stine Marie Ørnholt, Konsulent, sygeplejerske og cand.mag.

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Interview med sygeplejefaglig leder og stedfortræder:</p> <p>Det oplyses i forhold til anbefalingen fra forrige år, at der har været fokus på handleplaner, herunder at disse fremstår ajourførte og aktuelle.</p> <p>Plejecentret har efterhånden indarbejdet en fast arbejdsgang i forhold til triagering. Der er på kontoret opsat en tavle, hvorfra alle beboere triageres. Der er indarbejdet en rutine, hvor det tilstræbes at triagere dagligt. Sygeplejefaglig leder beskriver, at dette bidrager til en god arbejdsgang i forhold til daglig sparring samt overblik over beboerne.</p> <p>Det oplyses, at plejecentret skal udvide med ti nye boliger. Boligerne bliver en smule større, og der er fokus på at integrere boligerne i forhold til den allerede eksisterende bygning. Det er endnu uvist hvornår tidspunktet for dette præcist bliver.</p> <p>Det oplyses, at der er arbejdet med at udvikle samarbejdet med pårørende. Fokus har været på at klæde medarbejderne bedst muligt på til et konstruktivt pårørendesamarbejde. Det er blevet drøftet, hvordan man møder pårørende på en god måde og med forståelse for den pårørendes situation og eventuelle sorg.</p> <p>Ellen Mariehjemmet har fået en side på Facebook. Her fremgår aktiviteter og gode historier fra hverdagen. Mange pårørende finder, at dette er en god måde at følge med på og oplever, at dette giver anledning til mange gode samtaleemner med beboerne. Beboerne spørges ved indflytningen ind til, om de vil fremgå på siden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Sygeplejefaglig leder oplyser, at værdigrundet på Ellen Mariehjemmet består i, at dette skal være et godt sted at bo, samt at beboerne skal opleve tryghed og omsorg. Beboerne skal opleve en god hverdag, og der fokuseres på, at Ellen Mariehjemmet er hjemligt frem for en institution. Dette betyder konkret, at beboerne skal kunne vælge til og fra. Der tages udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Beboerne spørges blandt andet ind til, hvad de gerne vil have på den månedlige menu, ligesom den hjemmelavet mad vægtes højt.</p> <p>Beboerne er meget begejstret for at bo på plejecentret. En beboer beskriver, at Ellen Mariehjemmet er det bedste sted, man kunne forestille sig. Beboer har det godt hver eneste dag og føler sig glad og taknemmelig. Beboer henviser til medarbejdernes væremåde samt en god beliggenhed af plejecentret, som giver mange muligheder. Beboer oplever at have vundet i lotteriet. En anden beboer beskriver, at hun er blevet en ny person, siden hun flyttede ind. Beboer var nede i et sort hul, men er nu blevet mere glad. Beboer mærker en oprigtig tryghed og varme på plejecentret og beskriver at have det som blommen i et æg. Beboer beskriver, at beboerne i forbindelse med fødselsdage vælger menuen og får blomster. Beboerne får ligeledes julegave til juleaften.</p> <p>Medarbejderne beskriver vigtigheden af, at beboerne har det godt. Det prioriteres højt, at beboerne mødes på en værdig og respektfuld måde. Hjemligheden er i højsædet, og beboernes individuelle behov afdækkes og efterkommes så vidt muligt. Maden er hjemmelavet, og der serveres vin til maden. Hvis beboerne ikke kan lide dagens ret, tilbydes de at få serveret noget andet.</p>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Køkkenet er altid åbent, og hvis beboerne bliver sultne hen på aftenen, er der mulighed for at henvende sig i køkkenet. Gæster er ligeledes velkomne til at deltage i måltiderne på plejecentret.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med værdigrundlaget for Ellen Marie-hjemmet. Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med at sikre hjemlighed, samt at beboerne oplever plejecentret som et dejligt sted at bo.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen for to beboere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne overordnet fremstår individuelle og handlevejledende. I et tilfælde fremgår det eksempelvis, på hvilke punkter beboer er selvhjulpne. Videre fremgår det, at beboer dagligt får en lille bakke med drikke, så beboer får tilstrækkeligt at drikke i løbet af dagen. I et andet tilfælde fremgår det, hvilke dele af den personlige pleje, som beboer selv kan varetage. Det fremgår ligeledes, at beboer hjælper til inden middagsmaden med at skænke vand ved bordene. Det bemærkes i en døgnrytmeplan, at nat ikke er udfyldt. I et andet tilfælde er det blot beskrevet, at beboer skal have 'tilsyn'. Tilsynet finder, at dette med fordel kan uddybes mere handlevejledende.</p> <p>Begge sygeplejefaglige udredninger er udfyldt fyldestgørende. Det bemærkes, at der ikke forekommer henvisninger til de udarbejdede handleplaner.</p> <p>Der foreligger relevante handleplaner, dog ses ligeledes eksempler på handleplaner, som ikke længere er relevante. Der foreligger livshistorie for begge beboere.</p> <p>Medarbejdere beskriver, at gruppelederen dagligt læser op på beboerne og orienterer de øvrige medarbejdere fra morgenstunden. Medarbejderne dokumenterer typisk efter frokost, da der oftest er mest rum til fordybelse. Medarbejderne har klare ansvarsområder i forhold til dokumentationen, og der snakkes hele tiden sammen. Gruppelederne har ansvar for at ajourføre handleplanerne - der forekommer dog tæt sparring med øvrige medarbejdere. Sygeplejersken udfylder typisk den sygeplejefaglige udredning, mens social- og sundhedshjælperne primært dokumenterer i omsorgsnotaterne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan gøre rede for, hvordan den sundhedsfaglige dokumentation udarbejdes og anvendes. Tilsynet vurderer, at der forekommer mindre mangler i den sundhedsfaglige dokumentation, som med en mindre indsats vil kunne bedres. Tilsynet vurderer, at der foreligger enkelte handleplaner, som ikke længere er relevante. Ligeledes kan døgnrytmeplanerne i højere grad fremstå udfyldte og handlevejledende i forhold til hjælpen om natten.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer ved rundgangen, at beboerne fremtræder velsoignerede og veltilpasse.</p> <p>Begge beboere, som tilsynet er i dialog med, har en oplevelse af en god hjælp.</p> <p>En beboer henviser til, at der er en medarbejder til stede, når beboer skal i bad, hvilket gør det til en tryk oplevelse. Beboer beskriver, at man kan gå i bad hver dag, hvis man vil, men beboer har ønsket at komme i bad to gange ugentligt, hvilket efterkommes.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Beboer beskriver ligeledes, at hun har en del sår grundet hendes medicin, og medarbejderne tager sig meget grundigt af denne problematik. Beboer beskriver, at hjælpen er af høj kvalitet, idet tingene bliver gjort og aftaler bliver overholdt.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hun får bad hver onsdag efter eget ønske. Beboer beskriver, at hjælpen ikke kunne være bedre. Beboer vasker sig selv om morgenen. Borger fortæller, at medarbejderne reagerede på et mistænksomt modermærke og henviste beboer til en hudlæge, dette var beboer meget glad for.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god pleje og omsorg sikres ved, at beboerne føler velvære, og at den personlige pleje udføres med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker. Der tages eksempelvis højde for, at nogle demente beboere ikke bryder sig om at komme under bruseren. I så fald arbejdes der på at finde frem til en løsning, som er tilpasset beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de er organiseret i fem grupper, som roterer beboere månedligt. Dette medvirker ifølge medarbejderne til en god dynamik og fleksibilitet. På den måde bliver plejen ikke rutine, og man ser i høj grad ændringer ved beboerne, når der hele tiden kommer nye øjne på. Det er desuden en stor fordel, at samtlige medarbejdere kender beboerne og omvendt. Denne organisering bidrager desuden med en stor ansvarsfølelse. Observeres der ændringer i en beboers tilstand, henvender medarbejderen sig i alle tilfælde til gruppelederen, og situationen drøftes i samarbejde. Der forekommer en god arbejdsfordeling, og medarbejderne taler hele tiden sammen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og omsorg. Medarbejderne kan på reflekteret vis beskrive, hvordan den personlige pleje udføres på kompetent vis.

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret, at både boliger og fællesarealerne er rene og velholdte.</p> <p>En beboer oplever, at rengøringen er meget grundig og god. Der bliver støvsuget, vasket gulv, tørret støv af mv. Ligeledes kommer der en medarbejder, som fylder op med diverse remedier, så beboer aldrig løber tør. Beboer beskriver, at der altid er styr på tingene, og rengøringen er meget systematisk.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hun selv varetager de praktiske opgaver, som hun har mulighed for, herunder at gøre håndvask og spejl rent, tømme affaldsposer, tørre støv af samt vande blomster. Beboer har en aftale med medarbejderne om, at hun selv tager sit sengetøj af, mens medarbejderne lægger rent på. Beboer beskriver, at hun dagen efter tilsynet skal have gjort sit køleskab rent. Beboer har aftalt med medarbejder, at hun selv tømmer køleskabet samt fjerner billeder og magneter på køleskabet, herefter vil medarbejderen gøre rengøringsarbejdet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne modtager en ugentlig rengøring udført af rengøringsmedarbejderen. En anden medarbejder sørger for, at boligerne er fyldt op med de nødvendige remedier, såsom sæbe og toiletpapir. Der er en fast arbejdsgang for dette, og medarbejderne oplever det som en stor hjælp i hverdagen. På denne måde undgår man at løbe frem og tilbage i plejesituationen for at hente ting. Medarbejderne beskriver i forhold til løbende renholdelse og ryddelighed, at de sørger for, at boligen efterlades pæn. Der luftes ud og sikres ryddelighed. Medarbejderne oplever, at man hurtigt bliver bekendte med beboernes individuelle ønsker og behov i forhold til den praktiske hjælp.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der forekommer en tilfredsstillende rengøringsstandard i beboernes boliger samt på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende hjælp til rengøring samt løbende renholdelse.

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Tilsynet observerer frokostmåltidet på plejecentret. Der er dækket op ved runde borde, og bordene er dækket pænt med duge, bestik, servietter og kander på hvert bord. Beboerne har faste pladser og kommer til løbende. Ved et bord er dialogen livlig og opstemt allerede inden måltidets begyndelse. Det er tydeligt, at beboerne er sat sammen, så de kommer godt ud af det med hinanden. En medarbejder er opmærksom, da en diskussion ved et bord bliver lidt for livlig, og medarbejder hjælper beboerne til at skifte emne. Da måltidet indledes, henvender medarbejderne sig på individuel vis til beboerne og spørger ind til, hvad de gerne vil spise samt mængden. Der serveres desuden vin til de beboer, som ønsker det. Medarbejderne har delt bordene imellem sig, så der forekommer en klar arbejdsfordeling. Da alle beboere har fået mad, sætter medarbejderne sig ned, og der forekommer dialog og en god stemning under måltidet.</p> <p>Beboerne er meget begejstret for maden og måltiderne på plejecentret. Begge beboere beskriver maden som meget velsmagende og hjemmelavet. En beboer spiser morgenmaden i egen bolig og deltager fortrinsvis i de fælles måltider til frokost og aftenmad. Beboer beskriver, at hun nyder selskabet fra de tre øvrige beboere, som hun deler bord med. En anden beboer beskriver, at en medarbejder fra køkkenet laver en månedlig madplan. Medarbejder går en gang om måneden rundt til alle beboerne og spørger ind til ønsker til menuen. Dagen efter tilsynet bliver der serveret en ret, som beboer har ønsket. I tilfælde af, at man ikke bryder sig om dagens menu, kan man blot henvende sig i køkkenet, og man vil få serveret noget andet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er op til beboerne selv, om de ønsker at spise i egen bolig, eller om de vil deltage i de fælles måltider. Der er dog fokus på at motivere beboerne til deltagelse i de fælles måltider. Beboerne er tildelt faste opgaver i forbindelse med borddækningen. En medarbejder stiller en bakke frem med tallerkner, glas mv., og beboerne sørger således for borddækningen. Medarbejderne finder det vigtigt at være siddende under måltidet, ligesom der er fokus på dialogen under måltidet. Medarbejderne placerer sig typisk fordelt mellem de forskellige beboere og gerne ved siden af de beboere, som har behov for støtte.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med måltiderne og maden på plejecentret. Tilsynet vurderer, at måltiderne forekommer hjemlige, og at der hersker en god atmosfære. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive egne roller og ansvar i forbindelse med måltidet.</p>

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Miljøet på plejecentret er indrettet hjemligt og rehabiliterende. Fællesarealerne er indrettet på hjemlig vis med sofaer og billeder på gangarealerne. Langs gangene er der en gangbare, som beboerne kan støtte sig til.</p> <p>Beboerne oplever at have en aktiv hverdag på plejecentret. En beboer beskriver, at vedkommende deltager i gymnastik ugentligt, beboer benytter ligeledes et varmtvandsbassin tæt på plejecentret. Beboer fremviser tilsynet sin egen liste med gøremål og aktiviteter, som er planlagt i ugens løb. Beboer beskriver, at hun har en travl uge. En anden beboer beskriver, at forholdene på plejecentret har medvirket til et forbedret funktionsniveau siden indflytning - dette gælder både fysisk og mentalt. Hverdagen på plejecentret og personalets væremåde fremhæves som væsentlige faktorer i den sammenhæng.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering tænkes ind i alle forhold. Rehabilitering handler om at motivere beboerne og finde frem til det, som beboerne er glade for. Der fremhæves et eksempel på en beboer, som ved indflytning var sengeliggende, og som nu har generhvervet sin gangfunktion. Dette er sket gennem et løbende og målrettet arbejde, hvor beboer gradvis har varetaget flere og flere funktioner selv. Rehabilitering er ligeledes vigtig i forhold til forflytninger og ved, at beboerne generelt udfører de opgaver, som de har mulighed for.</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Det er vigtigt at motivere beboerne og forklare, at det ikke er fordi, at personalet ikke ønsker at hjælpe, men at det er for beboerens egen skyld.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne tager afsæt i en rehabiliterende tilgang og kan gøre rede for, hvordan dette sker i praksis. Beboerne oplever en aktiv hverdag, hvor de får mulighed for at anvende egne ressourcer i mest muligt omfang.

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation på fællesarealerne. Det bemærkes, at medarbejderne fremstår smilende og henvender sig omsorgsfuldt til beboerne. Medarbejderne udviser et godt kendskab til beboerne, og der forekommer en god stemning på fællesarealerne.</p> <p>Begge beboere beskriver, at der forekommer en god omgangsform, og at medarbejderne i alle tilfælde er omsorgsfulde og hjælpsomme. En beboer beskriver, at medarbejderne er med til at gøre plejecentret til et helt specielt og unikt sted. Beboer beskriver, at medarbejderne altid møder beboer med smil og venlighed, beboer finder dette fantastisk.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation sikres gennem en god tone, humor og en individuel tilgang. Det handler om at finde frem til den enkelte beboer og den måde, som beboer ønskes at mødes på. Det er ligeledes vigtigt at kunne sige fra på en ordentlig måde over for beboerne, hvis disse overskrider medarbejdernes grænser.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at omgangstonen bærer præg af værdighed og respekt. Beboerne oplever i alle tilfælde at blive mødt med respektfuld, venlighed og omsorg.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Sygeplejefaglig leder beskriver i forhold til hverdagen på plejecentret, at der er et bredt og varieret udbud af aktiviteter og arrangementer. Der er frivillige tilknyttet plejecentret. En frivillig beskæftiger sig ofte med busture for beboerne, som beboerne er meget glade for. Dette er en god mulighed for, at beboerne kommer ud og oplever årstidernes skift. En anden frivillig arrangerer banko og styrer biblioteket. Der henvises desuden til arrangementer med et cirkus udefra, kunstmaling med beboerne og en ugentlig torsdagsbar. Aktuelt planlægges en spansk dag med spansk mad og drikkevarer. Der udarbejdes en månedlig aktivitetsplan, som beboerne kan tilgå via beboerbladet, aktivitetsplanen hænges ligeledes på fællesarealerne. Plejecentrets beliggenhed fremhæves som en stor fordel, da dette giver mulighed for spontane aktiviteter uden den store planlægning og transporttid, der er blandt andet god mulighed for at anvende byen kulturhus, bibliotek, biograf og omkringliggende caféer.</p> <p>Det oplyses, at en medarbejder aktuelt varetager klippekortsordningen, hvilket fungerer tilfredsstillende. Der fremhæves individuelle aktiviteter, som wellness og mulighed for at få ordnet negle. Medarbejderen spørger beboerne, hvad de ønsker og skriver dette ned på en liste. Det er ledelsens oplevelse, at beboerne nyder godt af 1-1 samvær.</p> <p>Beboerne beskriver, at der er masser ting at lave på plejecenteret. En beboer beskriver, at hun oplever at have travlt, da der er mange ting, som beboer gerne vil. Beboer orienterer sig gerne i beboerbladet i forhold til aktiviteter. Beboer vælger selv til og fra ud fra interesse. En beboer beskriver, at hun blandt andet har deltaget i mange spændende busture og oplyser, at hun dagen forinden tilsynet var i Plantorama på bustur.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i høj grad er mulighed for at deltage i mange arrangementer og aktiviteter, hvis beboerne har ønske herom. Medarbejderne har fokus på at minde beboerne om dagens aktiviteter, og nogle beboer skal motiveres til deltagelse.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecentret tilbyder et varieret udbud af aktiviteter og arrangementer, som afspejler beboernes ønsker og behov.
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Sygeplejefaglig leder beskriver, at medarbejdergruppen er kendetegnet ved stabilitet, samt at mange medarbejdere har høj anciennitet på plejecentret. Der er desuden tilknyttet en fast afløsergruppe, som ligeledes kender beboerne godt. Det er primært i forbindelse med ferieafholdelse, at der er behov for afløsere. Sygefraværet oplyses at være ca. 2%. Der er aktuelt ingen vakante stillinger på plejecentret. Sygeplejersken er på arbejde i dagvagt. I aftenvagt er der social- og sundhedshjælper samt social- og sundhedsassistenter. I forhold til natten er der typisk social- og sundhedshjælper samt social- og sundhedsassistenter, der er dog ikke social- og sundhedsassistenter 4 ud af 14 dage. På disse dage er der aftale med Attendo om faglig sparring ved behov.</p> <p>Der er aktuelt ikke aftale med en plejecenterlæge. Det beskrives dog, at der forekommer et godt samarbejde med den praktiserende læge i Gilleleje, som uden problemer kan kigge forbi plejecenteret ved behov. De fleste beboere har den samme praktiserende læge, som holder til tæt på plejecenteret.</p> <p>Der afholdes triageringsmøde næsten dagligt. Om morgenen er der overlevering, hvor gruppeleder har læst op på beboerne og videregiver relevante informationer. Der afholdes tværfaglige møde, hvor plejecentrets tilknyttede fysioterapeut ligeledes deltager.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at plejecenteret er en god arbejdsplads. Medarbejderne oplever, at triageringsmøderne bidrager til en god dialog om beboerne og skaber ligeledes et godt overblik over beboergruppen. Der forekommer et godt samarbejde med fysioterapeuten, herunder god mulighed for faglig sparring i forhold til beboernes aktuelle problemstillinger. Medarbejderne henviser til et generelt godt samarbejde mellem alle faggrupper og beskriver, at de trækker på hinandens kompetencer, ligeledes forekommer der en klar opgave- og ansvarsfordeling.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der forekommer et velfungerende tværfagligt samarbejde. Tilsynet vurderer at sygefraværet er lavt, ligesom medarbejdergruppen er stabil.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Det oplyses, at medarbejderne på plejecenteret løbende tilbydes mulighed for kompetenceudvikling. Tre medarbejdere har været på kursus i adfærd hos demente, idet man vurderede et behov for en opkvalificering på området. Dette har bidraget med en bedre faglighed og tilgang til denne målgruppe af beboere. Der planlægges ligeledes kursus i nænsom nødværge samt genopfriskning af førstehjælpskursus. En medarbejder er lært op i forflytning. Der følges et fast introduktionsprogram for både afløsere og nye medarbejdere.</p> <p>Der er i øjeblikket særligt fokus på beboere med dysfagi-problematikker, og der har været afholdt temaaften for alle medarbejdere. Medarbejderne fik mulighed for at se og smage dysfagimad. I forlængelse heraf blev det klart, at en stor del af beboerne i en eller anden grad havde udfordringer på området. Arbejdet med dysfagikost har ligeledes øget samarbejde mellem plejen og køkkenet.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Det oplyses, at plejecenterets sygeplejerske samt stedets stedfortræder har deltaget i lederkursus i forhold til både administration og ledelsesteknikker. Samme medarbejdere skal på kursus i forhold til den nye personaledatalovgivning.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt klædt på til de opgaver, som de stilles overfor. Det beskrives, at ledelsen har relevant fokus på faglig udvikling og tilbyder medarbejderne et fint omfang af kompetenceudvikling. Medarbejderne oplever at blive inddraget og lyttet til, ligesom de får lov til at udvikle sig i takt med nye tiltag på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne på plejecentret besidder de relevante kompetencer, ligesom der ledelsesmæssigt er fokus på at tilbyde relevant omfang af kompetenceudvikling.

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 beboerne 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.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

