



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Solhjem Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Juni 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	7
3.2 Status og udviklingsområder	7
3.3 Dokumentation	7
3.4 Pleje og støtte	9
3.5 Praktisk hjælp	10
3.6 Mad og måltider	10
3.7 Kommunikation	11
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	12
3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)	12
3.10 Observationsstudier	13
4. Tilsynets formål og metode	15
4.1 Formål	15
4.2 Metode	15
4.3 Vurderingsskema	16
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	17
Om BDO	18

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter. Herefter følger tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. 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.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Solhjem Plejecenter, Solhjemsvej 7, 3370 Melby

Leder: Rikke Wagner Ludvig

Antal boliger: 29 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. juni 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudie
- Observationer på fællesarealerne
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en pædagog og en social- og sundhedsassistent)

Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

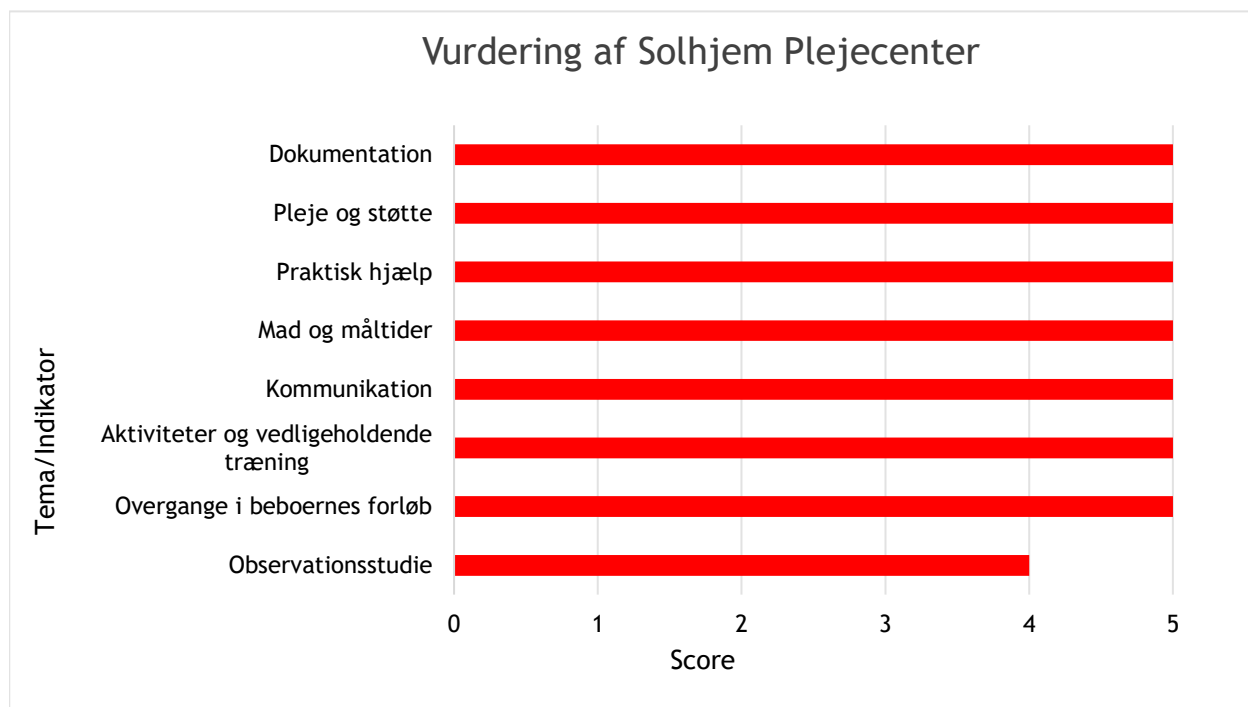
Tilsynskonsulenter:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen på servicelovsområdet er fyldestgørende samt at døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande, observationsnotater i alle tre journaler er udfyldt og beskrevet på et meget højt niveau.

Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til egne ønsker og præferencer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig støtte og pleje, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed.

Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres den nødvendige hjælp. Medarbejderne udviser ligeledes faglig forståelse for anvendelse af faglige tilgange, såsom personcentreret omsorg og rehabilitering.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis redegør for, hvorledes den daglige oprydning og rengøring udføres på særdeles tilfredsstillende niveau.

Mad og måltider

På baggrund af observationer fra frokostmåltidet er det tilsynets vurdering, at måltidet afvikles ud fra principperne om 'det gode måltid'. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og måltidernes afvikling. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for principperne, der har betydning for afvikling af 'det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd på plejecentret. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en trykthedskabende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har et bredt og varieret aktivitetsudbud, som indeholder et rehabiliterende og demensvenligt indhold, og som tilgodeser individuelle hensyn til beboerne samt bidrager positivt til beboernes hverdagsliv. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning, som inddrager beboerne på naturlig vis.

Overgange i beboernes forløb

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital, og beboeren udtrykker trykthed ved måden, hvorpå beboeren blev modtaget på plejecentret igen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre god modtagelse af beboerne, således at der opleves trykthed i sektorovergangene.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til korrekt brug af handsker, samt at medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker i forbindelse med plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke er iført engangsforklæde under den personlige pleje på badeværelset samt ved sengeredning.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og følger retningslinjerne for anvendelse af engangsforklæde under den personlige pleje.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data:**Ledelsen**

Ved sidste års tilsyn modtog Solhjem en anbefaling vedrørende de hygiejniske retningslinjer. Ledelsen oplyser, at de hygiejniske retningslinjer jævnligt drøftes med medarbejderne på de daglige møder kl. 11. Sidste års anbefaling har ligeledes givet anledning til at drøfte handskebrug generelt også i forbindelse med måltider, hvortil ledelsen oplever, at medarbejderne er blevet mere bevidste om eget handskebrug og ligeledes henvender sig undrende til en kollega, såfremt der bæres handsker, hvor det ikke er nødvendigt.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:**Ledelsen**

Ledelsen oplyser, at plejecentret er organiseret ved en virksomhedsleder og en områdeleder, der har delt de ledelsesmæssige opgaver mellem sig, så virksomhedsleder står for personaleledelsen, og områdeleder fungerer som faglig leder.

Ledelsen fortæller, at virksomhedslederen er i gang med efteruddannelse i bæredygtig ledelse, hvilket afspejles i organisationen ved, at plejecentret har stort fokus på at bruge naturen og at komme ud i naturen ved alle givne lejligheder. Beboerne tilbydes daglige gåture i naturen, og der afholdes ligeledes personalemøder og arrangementer i det fri. Ledelsen oplyser, at plejecentret dagligt har to-tre aktiviteter, og at det har høj prioritet i hverdagen at fastholde de daglige aktiviteter.

To medarbejdere er i gang med at uddanne sig til instruktører i nænsom nødværge. Medarbejderne skal fungere som sparringspartnere for de øvrige medarbejdere, således at udadreagerende adfærd hos beboerne kan forebygges.

Ledelsen oplyser, at plejecentret er begyndt at tilbyde nye beboere hjemmebesøg forud for indflytningen, hvilket giver medarbejderne en bedre forståelse af beboerne.

Ledelsen fortæller, at alle stillinger i plejen fortsat er besat med faglært personale, hertil er der ansat to køkkenmedarbejdere, en aktivitetsmedarbejder samt en medarbejder, der varetager praktiske opgaver, som f.eks. vasketøj og skift af beboernes sengetøj. Plejecentret har tidligere haft to sygeplejersker ansat, men den ene har søgt nye udfordringer, hvortil ledelsen har besluttet at afprøve en periode med en sygeplejerske.

3.3 Dokumentation

Data:**Observation**

Der foretages observation i to beboeres omsorgsjournaler.

Døgnrytmeplanen

Alle tre journaler indeholder ajourførte døgnrytmeplaner for både dag, aften og nattevagt med systematisk opbygning og ensartede overskrifter, der skaber overskuelighed. Døgnrytmeplanerne ses handlevejledende for de indsatser, beboerne modtager. F.eks. ses flere eksempler på, hvorledes beboerne skal støttes via guidning til personlig pleje. I en døgnrytmeplan ses blandt andet beskrevet en pædago-

gisk tilgang til beboeren, i forhold til at understøtte beboerens ønske om selvstændighed. Der ses beskrevet, at medarbejderen ikke skal forcere plejen, så beboeren føler sig presset eller korrigeret, men i stedet motivere ved samtale, hvorved beboeren selv udfører den personlige pleje. Alle døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter. F.eks. ses, under beskrivelse af en beboer, som tidligere har haft hund, glæde ved at tale om hunde. I en anden journal ses beskrivelser af, at beboeren har nedsat korttidshukommelse og nyder at deltage i aktiviteter. Alle døgnrytmeplaner indeholder beskrivelse af den rehabiliterende tilgang, f.eks. guidning i forhold til barbering, tandbørstning eller påklædning af rent tøj. Alle døgnrytmeplaner indeholder tillige beskrivelser af sundhedsfremme og forebyggende indsatser, idet der f.eks. i en besøgsplan er beskrivelser af pleje af beboerens tørre hud ved f.eks. påsmøring af fed creme. I en anden besøgsplan ses beskrivelser af forebyggelse af faldskader, ved iklædning af gode sko.

Funktionsevnetilstande

I alle journaler fremgår relevante funktionsevnetilstande med vurderinger af beboernes udfordringer på det pågældende funktionsområde. Funktionsevnetilstandene stemmer overens med beskrivelserne i beboernes døgnrytmeplaner.

Generelle oplysninger

Journalerne fremgår med fyldestgørende generelle oplysninger, der kan anvendes målrettet i en personcentreret omsorg, f.eks. er livshistorie, familie og uddannelsesbaggrund beskrevet ved beboere, der har en nedsat kognitiv funktion.

Observationsnotater

For alle tre beboere ses beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstand samt tilhørende opfølgning, f.eks. at en beboer har været trist og ked af det, og efterfølgende har responderet godt på en samtale med en medarbejder samt nydt at anvende sansestol. I en anden journal ses beskrivelse af, at en beboer har været faldet en tidlig morgenstund, hvor der ses beskrivelse af beboerens tilstand i løbet af dagen.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de arbejder med dokumentationen ved dagligt at orientere sig i beboernes journaler. Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplanerne opstartes, fra beboeren flytter ind, og opdateres løbende, når der er et godt kendskab til beboernes ønsker og vaner. Døgnrytmeplanen skal være detaljeret og indeholde handlevejledende beskrivelser, der gør det muligt for alle at varetage plejen hos beboerne. Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonen, der har ansvaret for at ajourføre døgnrytmeplanerne, men at alle medarbejdere bidrager med revision af beskrivelserne i døgnrytmeplanerne. Dertil er det ligeledes kontaktpersonen, der løbende har fokus på at sikre, at beboernes funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beboernes aktuelle funktionsniveau.

Observeres ændringer i beboernes tilstande, kontaktes en medarbejder med højere kompetenceniveau, og der dokumenteres i et observationsnotat. Medarbejderne fortæller, at de har mulighed for at spørge kollegaer eller den dokumentationsansvarlige til råds, hvis der er tvivl om dokumentationen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationsområdet i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen på servicelovsområdet er fyldestgørende samt at døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande, observationsnotater i alle tre journaler er udfyldt og beskrevet på et meget højt niveau.

Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.4 Pleje og støtte

Data:**Observation**

Tilsynet har besøgt tre beboere, der alle fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til deres behov og ønsker. To beboere har nedsatte kognitive funktioner, der ses velsoignerede og ikklædt tøj, som er tilpasset årstiden.

På fællesarealerne ses ligeledes beboere med pænt tøj, neglelak eller håret sat i flot frisure.

Beboere

Beboerne oplever, at hjælpen til pleje passer til deres behov, at hjælpen er af god kvalitet, og at hjælpen leveres som aftalt. Beboerne fortæller, at der kommer hjælp ved anvendelse af nødkaldet, hvilket opleves som en stor tryghed for beboerne. Beboerne italesætter på forskellig vis, at de oplever selvbestemmelse, og at deres vaner og ønsker for pleje imødekommes. En beboer fortæller f.eks.; *'Jeg klarer det meste selv, men jeg kan altid ringe efter hjælp, hvis jeg har brug for det'*. Beboerne tilkendegiver, at de kender de medarbejdere, der kommer og hjælper dem.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de sikrer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, ved at have et godt kendskab til beboernes livshistorie. Medarbejderne fortæller, at de læser døgnyrmeplanen og døgnets dokumentation, inden beboeren plejes. Medarbejderne er opmærksomme på ikke at overskride beboernes grænser ved f.eks. at udføre pleje, der ikke stemmer overens med beboerens ønsker og vaner. Da mange af beboerne ikke selv kan forklare, hvorledes de bedst støttes, og hvilke tiltag der skaber tryghed, indhentes oplysninger fra de pårørende, og der beskrives særlige behov i døgnyrmeplanen. Medarbejderne tilrettelægger beboernes pleje ud fra beboernes ønsker og behov, hvis en beboer f.eks. er vant til at sove længe, så bliver beboeren hjulpet på et tidspunkt, som passer beboeren godt. Medarbejderne beskriver, at de tager hensyn til beboernes oplevelse af kendte medarbejdere, og at de sikrer kontinuitet ved at være fast tilknyttet en etage på plejecentret og at arbejde med kontaktpersonsystem. Medarbejderne kommer med eksempler på tryghedsskabende tiltag, som f.eks. at en beboer trives ved fysisk berøring og kram, mens en anden beboer ikke ønsker fysisk berøring, men ønsker nærvær af andre beboere eller medarbejdere.

Medarbejderne redegør for, at de anvender redskaber fra teorien om personcentreret omsorg, og at de har fokus på f.eks. at skabe meningsfuld beskæftigelse ved at inddrage beboerne i borddækning eller andre praktiske opgaver i hverdagen.

Medarbejderne anvender den rehabiliterende tilgang i alle elementer af beboernes pleje, og de inddrager beboernes ressourcer til f.eks. guidning af personlig pleje eller ved at gå ture i haven, som en del af hverdagsrehabiliteringen. Medarbejderne fortæller, at de har særligt fokus på ændringer i beboernes tilstand, da demenssymptomerne ofte hurtigt kan opstå, og at de kontakter en sygeplejerske eller plejehjemslægen ved behov for igangsættelse af behandling.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til egne ønsker og præferencer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig støtte og pleje, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed.

Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres den nødvendige hjælp. Medarbejderne udviser ligeledes faglig forståelse for anvendelse af faglige tilgange, såsom personcentreret omsorg og rehabilitering.

3.5 Praktisk hjælp

Data:**Observation**

Alle tre boliger fremstår rengjorte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og levevis. Skraldespande er tømt, sengene er redt, og der er udluftet i alle boliger. Dertil ses hjælpemidler i boligerne og på fællesarealerne rengjorte. Tilsynet har foretaget observationer på begge etager, og alle fællesarealer ses rene og ryddelige.

Beboere:

Alle tre beboere oplever, at de praktiske opgaver og rengøringen udføres på meget tilfredsstillende vis, og en beboer beskriver selv at deltage i det omfang, det er muligt.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at plejecentrets boliger og fællesarealer rengøres hver dag af plejecentrets faste rengøringsmedarbejdere. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de sikrer, at boligerne er ryddelige, og at de ser pæne ud, og at der f.eks. er orden i skabene, eller at beboernes blomster får vand.

I de daglige plejeopgaver anvendes engangsforklæder og handsker for at beskytte uniformen imod kontaminering. Ved smitteudbrud anvendes værnemidler og særlige rengøringsmidler, jf. retningslinjerne til den konkrete smitte.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis redegør for, hvorledes den daglige oprydning og rengøring udføres på særdeles tilfredsstillende niveau.

3.6 Mad og måltider

Data:**Observation**

Tilsynet observerer dele af frokostmåltidet i plejecentrets gårdhave, hvor størstedelen af plejecentrets beboere sidder under en stor markise. Indenfor sidder enkelte beboere i den ene spisestue, hvorfra der er udgang til gårdhaven. Der ses en klar rollefordeling mellem medarbejderne. Flere medarbejdere sidder ved de borde, hvor der er behov for støtte til måltidet og faciliterer samtale under frokosten. To medarbejdere, der har rollen som måltidsværter, præsenterer fadet med smørrebrød for beboerne, før medarbejderne serverer det ønskede smørrebrød for beboerne. Medarbejderne cirkulerer gentagne gange omkring bordene og tilbyder beboerne mere mad. Enkelte beboere får serveret platter med tilhørende brød, således at beboerne selv kan smøre deres mad. Måltidet forløber hyggeligt og roligt, og der observeres ingen forstyrrelser.

Beboere

Alle tre beboere fortæller, at maden er god og varieret. En beboer fortæller, at beboeren ikke kan lide ris og i stedet tilbydes kartoffelmos, hvilket også fremgår af beboerens døgnrytmeplan. Alle tre beboere beskriver, at de spiser sammen med de andre beboere, og at de nyder samværet ved måltiderne.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at plejecentret gennem en længere periode har arbejdet med "Det gode værtskab" i forbindelse med afvikling af de daglige måltider, hvilket har medført, at måltiderne forløber mere roligt, da medarbejderne blandt andet har fokus på ikke at skabe unødigt støj. Medarbejderne

har ligeledes fokus på, om maden falder i beboernes smag, og om enkelte beboere har særlige ønsker til maden. Medarbejderne fordeler rollerne om morgenen, så det er klart, hvem der støtter beboerne under måltidet, og hvem der serverer for beboerne. Medarbejderne fortæller, at samarbejdet med plejecentrets køkken er særdeles velfungerende. Køkkenet er lydhøre overfor beboernes ønsker til maden og såfremt en beboer har behov for specialkost, drøftes beboerens individuelle ønsker mellem køkkenet og beboeren.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

På baggrund af observationer fra frokostmåltidet er det tilsynets vurdering, at måltidet afvikles ud fra principperne om 'det gode måltid'. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og måltidernes afvikling. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på tilfredsstilende vis kan redegøre for principperne, der har betydning for afvikling af 'det gode måltid'.

3.7 Kommunikation

Data:

Observation

Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem beboerne og medarbejderne på fællesarealerne samt ved den nære dialog i forbindelse med pleje og støtte til de enkelte beboere.

Beboere

Alle tre beboere tilkendegiver på forskellig vis, at de oplever kontakten til medarbejderne som ligeværdig og respektfuld samt at omgangstonen er venlig og imødekommende. En beboer tilkendegiver, at dialogen med medarbejderne indeholder humor og gensidige drillerier, hvilket beboeren nyder.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at møde beboerne med en individuel tilgang. Derudover fremhæver medarbejderne, at de har fokus på demensvenlig kommunikation ved at møde beboerne med respekt, i øjenhøjde og på en stille og rolig måde. Medarbejderne redegør for, at de ligeledes har fokus på gentagelser og at sikre, at beboerne har forstået, hvad medarbejderne forsøger at kommunikere. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på, at der er overensstemmelse mellem deres verbale og nonverbale kommunikation, da mange beboere med demens registrerer alle dele af kommunikationen. Medarbejderne beskriver, at alle har fokus på beboernes trivsel, og at de kommer med forslag til ændringer i tilgangene til beboerne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd på plejecentret.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:**Observation**

På begge afdelinger hænger der opslagstavler med forskellige informationer, herunder en oversigt over ugens aktiviteter. På tilsynsdagen er der planlagt aktivitet med plejecentrets aktivitetsmedarbejder, som er frisk luft og bevægelse samt fredagsbar. Tilsynet observerer, at flere beboere er samlet i plejecentrets gårdhave, hvor der spilles udendørs spil. Beboerne motiverer og hepper på hinanden. En beboer nyder solen i en liggestol. På tilsynsdagen observeres der ligeledes besøg af en hund, og tilsynet oplyses, at det er en medarbejder, der har sin hund med på arbejde, og at det er til stor glæde for beboerne. På en etage sidder tre beboere og ser dansk film, og beboerne sidder med friske drikkevarer foran sig.

Beboere

Alle tre beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med kvaliteten og indholdet af aktiviteterne samt muligheder for vedligeholdende træning. Flere beboere kommer med eksempler på, at de trives med aktiviteterne, f.eks., fortæller en beboer; *'Vi har lige mødtes til arrangement med de andre plejehjem, hvor vi spillede petanque. Det var vi ikke så gode til, nu er der indkøbt petanque-sæt, så vi kan øve os til næste gang'*. En anden beboer fortæller; *'Her er forbavsende mange aktiviteter, jeg deltager i alt hvad jeg overhovedet kan'*.

Beboerne fortæller, at de deltager i stoleygnastik samt at de går ture i haven både selvstændigt og med følge af medarbejderne. Enkelte beboere modtager træning ved fysioterapeut to gange om ugen.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på den daglige rehabiliterende træning i den personlige pleje, men at de ligeledes inddrager beboerne i hverdagens aktiviteter, som f.eks. borddækning eller lettere oprydning. Medarbejderne beskriver, at de sikrer aktiviteter på etagerne, der er tilpasset de beboere, der bor der, ved f.eks. at spille kort, lytte til musik eller at se film.

Plejecentrets aktivitetsmedarbejder udarbejder aktivitetsplan ud fra beboernes ønsker. Der er fokus på, at beboerne tilbydes at komme ud i den friske luft dagligt ved gåture og aktiviteter i det fri. Medarbejderne beskriver, at de sørger for, at de beboere, der ønsker det, får støtte til at deltage.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har et bredt og varieret aktivitetsudbud, som indeholder et rehabiliterende og demensvenligt indhold, og som tilgodeser individuelle hensyn til beboerne samt bidrager positivt til beboernes hverdagsliv. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning, som inddrager beboerne på naturlig vis.

3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)

Data:**Beboerne**

Alle tre beboere udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En beboer fortæller, at vedkommende flyttede ind på plejecentret lige op til jul og beboeren oplevede, at medarbejderne var opfindsomme og fandt lidt møbler til beboeren indtil, beboeren kunne købe nye møbler efter helligdagene. En anden beboer beskriver, at beboeren flyttede ind sammen med sin ægtefælle, og at der fra starten af var styr på de mange praktiske detaljer.

En beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital. Beboeren beskriver, at det var trygt at vende tilbage hjem igen, og at medarbejderne var orienteret om indlæggelsens forløb og den efterfølgende plan.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver indsatser i forbindelse med sektorovergange. Ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres f.eks. orientering om beboernes situation ved gennemlæsning af dokumentationen, herunder det udskrivelsesark, der medsendes fra hospitalet. Beboerne tilses af en sygeplejerske inden for de første 24 timer. Beboerne triageres altid røde i op til tre dage umiddelbart efter en udskrivning fra hospital.

Ved selve modtagelsen af beboeren kontrolleres medicinen, og der måles typisk værdier på beboeren. Beboeren bydes velkommen tilbage, og der tales med beboeren om indlæggelsesforløbet. Medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde personlig pleje og skift af tøj efter en indlæggelse.

Medarbejderne beskriver, at plejecentret er begyndt at tilbyde nye beboere hjemmebesøg forud for indflytning, hvilket giver medarbejderne gode muligheder dels at lære beboeren at kende samt få et indtryk af beboerens hjem. Efter indflytning tilbydes indflytningssamtale, denne samtale bidrager til at sikre gode indflytningsforløb.

Videndeling mellem vagtlag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmæssige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet, da der ikke er overlap mellem dag og aften.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital, og beboeren udtrykker tryghed ved måden, hvorpå beboeren blev modtaget på plejecentret igen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre god modtagelse af beboerne, således at der opleves tryghed i sektorovergangene.

3.10 Observationsstudier

Data:

Kommunikation

Medarbejderen banker på døren, og træder ind i boligen. Medarbejderen hilser venligt på beboeren og præsenterer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone, og har tillige en rolig adfærd og benytter sig af imødekomende kropssprog og smil.

Medarbejderen fører en venlig dialog med beboeren om hverdagsrelaterede emner. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt, da beboeren godt kan lide at sove længe.

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja, og virker tilfreds.

Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis. Beboeren ønsker at få en anden bluse på end den, som først er valgt, og medarbejderen og beboeren finder sammen en anden bluse.

Rehabilitering

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne i sengen. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen rækker beboeren en vaskeklud, således at beboeren selv kan vaske sig i ansigtet. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og beboeren roses for sin indsats.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderen har desuden affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler, såsom f.eks. beboerens rollator, er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår den skal anvendes i forløbet. Forløbet gennemføres uden unødige afbrydelser.

Faglig udførelse

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og dækker beboeren til med et håndklæde.

Herefter går beboeren med gangredskab til badeværelset, hvor beboeren sætter sig på toilettet. Medarbejderen lader beboeren sidde for sig selv, imens medarbejderen reder seng og rydder op efter den nedre personlige pleje. Beboeren går herefter til badestol som er placeret foran håndvasken, hvor medarbejderen støtter beboeren til øvre personlig pleje.

Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og tilbyder beboeren at blive smurt ind i creme, hvilket beboeren takker ja til.

Plejen udføres generelt i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse. Medarbejderen foretager korrekt skift af handsker samt udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen tager engangsforklædet af efter den nedre pleje i sengen og er således ikke iført engangsforklæde ved sengeredning samt ved den personlige pleje på badeværelset.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til korrekt brug af handsker samt at medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker i forbindelse med plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke er iført engangsforklæde under den personlige pleje på badeværelset samt ved sengeredning.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 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 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 beboernes 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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, 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.