

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Helsingegården

Uanmeldt helhedstilsyn
April 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om plejecentret	5
3.0	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	Personlig pleje	8
3.4.2	Praktisk hjælp	9
3.4.3	Mad & måltider	9
3.4.4	Rehabilitering	10
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	13
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
5.0	Præsentation af BDO	17

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 Helsingegården er, at der er tale om et plejecenter med

*En del og/eller væsentlige mangler,
som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes*

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Helsingegården arbejder ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde. Det er tilsynets vurdering, at der er forskel på beboernes oplevelse af at bo på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen generelt er tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne mangler handlevejledende beskrivelser af beboernes hjælp til bad. Yderligere er det tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til ajourføring af handleplaner samt afslutning, når problemstillingerne ikke længere er relevante. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på relevant vis kan gøre rede for, hvordan den sundhedsfaglige dokumentation udarbejdes og anvendes.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for de faglige overvejelser, de gør sig i forbindelse med hjælp til personlig pleje. Det er samtidig tilsynets vurdering, at en beboer har en oplevelse af ikke at modtage den hjælp, hun har behov for, og at hun i den forbindelse har en række klagepunkter.

Tilsynet vurderer, at beboernes boliger og plejecentrets fællesarealer fremstår rene og ryddelige, og at beboerne modtager den nødvendige hjælp til rengøring og praktiske opgaver. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for deres ansvar i forbindelse med daglig praktisk hjælp. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af maden og måltiderne. Medarbejderne kan på tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan måltidet afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, ligesom de er meget bevidste om roller og ansvar i forbindelse med måltidet. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der ikke helt er overensstemmelse mellem medarbejdernes beskrivelse af måltidet og måden, hvorpå måltidet på flere afdelinger foregår i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Helsingegården arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne bidrager til at løse de daglige gøremål i det omfang, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god kontakt til medarbejderne, som behandler dem med respekt og værdighed. Medarbejderne kan på tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at Helsingegården tilbyder et bredt udvalg af aktiviteter, der er tilpasset målgruppens ønsker og behov. I forlængelse heraf vurderer tilsynet, at plejecentret fortsat er i proces med at implementere klippekortsordningen.

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer på Helsingegården er velfungerende, herunder at der er et godt tværfagligt samarbejde på tværs af faggrupper. Medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at levere pleje og omsorg for beboerne, og ledelsen sikrer, at medarbejderne har mulighed for en løbende 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 Helsingegården plejecenter fastholder fokus på dokumentationsarbejdet, herunder at handleplanerne i alle tilfælde fremstår ajourførte samt afsluttes, når problemstillingerne ikke længere er relevante. Videre anbefales det, at der i døgnrytmeplanen fremgår handlevejledende beskrivelser af beboernes hjælp til bad.
 2. Tilsynet anbefaler, at der reflekteres og tales om måltidssituationen i et fagligt forum, således at alle medarbejdere har forudsætninger for at arbejde i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.
 3. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes målrettet med en konkret beboers oplevelse i forhold til ikke at få den nødvendige hjælp med henblik på, at beboer i videst muligt omfang opnår tilfredshed og en oplevelse af kvalitet i plejen.
 4. Tilsynet anbefaler, at arbejdsgange for renholdelse af hjælpemidler overholdes og alternativt, at sådanne arbejdsgange udarbejdes og implementeres.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Helsingegården Plejecenter, Parkvænget 20 A, 3200 Helsingø
Leder
Virksomhedsleder: Charlotte Milton Centerledere: Heidi Schwaner Christiansen, Lotte Gille og Heidi Mørck Fischer (pt. på orlov)
Antal boliger
105 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 23. april 2018
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med to centerledere• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske) Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske, cand.mag. Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved tilsynet i 2017 fik Helsingegården anbefalinger vedrørende dokumentation samt at sikre en specifik beboer korrekt hjælp om natten.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det løbende drøftes med medarbejderne, at dokumentationen skal være individuel og handlevejledende. Det er hoveddagligt social- og sundhedshjælperne, der udarbejder døgnrytmeplanerne. Alle nye medarbejderne deltager på et kursus, hvor de introduceres til Nexus. Der afholdes triage hver morgen, hvor beboerne gennemgås i forhold til døgnrytmen. Her deltager plejecentrets centersygeplejersker, og der er blandt andet fokus på, at dokumentationen er opdateret og indeholder korrekte og fyldestgørende beskrivelser af den konkrete beboers tilstand.</p> <p>I forhold til den specifikke beboers behov for hjælp om natten fortæller ledelsen, at der løbende er dialog med beboer, om vedkommende oplever at modtage den hjælp, som ønskes og er behov for. Beboer får rigtig meget hjælp, og medarbejderne er meget opmærksomme på at være omkring beboeren.</p> <p>Ifølge ledelsen har plejecentret i øjeblikket stort fokus på FSIII, der skal startes op i uge 20. Social- og sundhedsassistenterne har på nuværende tidspunkt haft e-learning, og de har efterfølgende deltaget i kursus. En række medarbejdere er udvalgt som nøglepersoner. Ledelsen har overvejelser omkring, hvordan systemet kan introduceres til social- og sundhedshjælperne på den mest hensigtsmæssige måde, således at der ikke kommer til at køre parallellforløb. Ledelsen er meget fortrøstningsfulde i forhold til implementeringen af det nye system.</p> <p>I tillæg til implementeringen af FSIII er plejecentret i øjeblikket meget optagede af, at de skal overtage hjemmesygeplejen den 1. maj. Det er meget vigtigt, at de nye medarbejdere bliver taget imod på en god måde.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Beboerne har lidt forskellige oplevelser af, hvordan det er at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at han er glad for at bo på plejecentret, hvilket særligt skyldes beboers bolig og udsigten. Der er en udmærket stemning, og medarbejderne gør et stort stykke arbejde for, at beboerne kan føle sig godt tilpas. Beboer oplever at blive set og hørt, og at medarbejderne er meget opmærksomme på at imødekomme de ønsker, som beboerne har i hverdagen. En anden beboer giver udtryk for, at hun tidligere var meget glad for at bo på plejecentret, fordi hun da oplevede, at medarbejderne havde tid til at tage sig af hende. På nuværende tidspunkt er der mange forskellige medarbejdere, der kommer og hjælper beboer i boligen, og medarbejderne ved sjældent, hvilken hjælp beboer skal have. Desuden er der tit meget lang ventetid på kald. Vedrørende tredje beboer bemærker tilsynet, at han i begyndelsen af interviewet virker meget utilfreds med at bo på plejecentret. Beboers utilfredshed handler primært om, at beboer oplever at blive generet af øvrige beboere med demens, ligesom han er ked af sin meget lille bolig, hvor der blandt andet ikke er mulighed for udluftning. Som interviewet skrider frem fortæller beboer, at han i øvrigt er glad for at bo på plejecentret. Beboer oplever, at der bliver taget hensyn, og at medarbejderne er hjælpsomme og hensynsfulde.</p>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Ifølge medarbejderne handler plejecentrets værdier om at have hjertet med i levering af pleje og omsorg for beboerne, at sætte beboerne i centrum, om det gode samarbejde samt om uddannelse. Værdierne kommer til udtryk i tilgangen til beboerne. Tilgangen til beboerne er i høj grad individuel, og som medarbejder omstiller man sig, når man går ud ad én dør og ind ad den næste. Det er dog kendetegnende for al kommunikation og omgang med beboerne, at de behandles med værdighed og respekt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der ligger en række værdier i Gribskov Kommunes 2020-strategi. Beboerne skal være i centrum, og plejecentrene skal være et hjem, hvor liv leves og styrkes. Derudover er der fokus på samarbejde og uddannelse, da det så vidt muligt skal forsøges at opfylde medarbejdernes ønsker vedrørende kompetenceudvikling og efteruddannelse. Værdierne drøftes blandt andet på årsmøder, og der er nedsat en styregruppe for 2020-strategien. Derudover tales der om værdierne til blandt andet ansættelsessamtaler og sygefraværssamtaler. Tilsynet observerer, at værdierne ligeledes fremgår på elektroniske tavler og plancher rundt omkring på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Helsingegården arbejder ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde. Det er tilsynets vurdering, at der er forskel på beboernes oplevelse af at bo på plejecentret.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation for tre beboere.</p> <p>Vedrørende døgnrytmeplanerne fremstår disse generelt individuelle og handlevejledende. I et tilfælde beskrives det, hvornår beboer går i seng og står op, og det beskrives ligeledes, hvordan beboer anvender egne ressourcer i forbindelse med personlig pleje. En døgnrytmeplan indeholder beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i forhold til væske samt påsmøring af creme. I en tredje døgnrytmeplan fremgår det, at beboer selvstændigt kan mobilisere sig fra seng til kørestol samt selvstændigt klare den personlige pleje. Døgnrytmeplanerne er udfyldt gennem hele døgn. Det bemærkes i forhold til alle døgnrytmeplanerne, at badsituationen ikke er handlevejledende beskrevet.</p> <p>De sygeplejefaglige udredninger er udfyldt hos alle tre beboere. Tilsynet bemærker, at der hos to beboere er angivet vægt og højde, men ikke hvornår dette er målt. Tilsynet bliver oplyst, at oplysningerne er fra beboernes indflytning.</p> <p>Der er i alle tre journaler oprettet handleplaner. Det bemærkes, at enkelte handleplaner ikke længere er aktuelle. Der foreligger ligeledes enkelte handleplaner, som omhandler permanente problemstillinger. Handleplanerne kan derfor afsluttes, og opnåede effekter kan implementeres i døgnrytmeplan eller i sygeplejefaglig udredning. Det bemærkes i enkelte tilfælde, at der er oprettet handleplaner på problemstillinger, som ikke fremgår af den sygeplejefaglige udredning.</p> <p>Der er udfyldt fyldestgørende livshistorie hos alle tre beboere.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de læser beboernes dokumentation igennem om morgenen. Herefter afholdes triagemøde. Medarbejderne oplever, at triagemøderne giver rigtig god viden til at kunne udføre pleje og omsorg af høj kvalitet. Det er primært beboernes kontaktpersoner, som har ansvar for udarbejdelse af den enkeltes dokumentation. Sygeplejerskerne har ansvar for dokumentation i forbindelse med håndteringen af risikosituationslægemidler. Det er forskelligt fra medarbejder til medarbejder, hvornår der dokumenteres. Nogle medarbejdere dokumenterer løbende, mens andre dokumenterer ved slutningen af en vagt.</p> <p>Ifølge medarbejderne indeholder en god døgnrytmeplan informationer om, hvad beboer selv kan efterfulgt af beskrivelser af, hvad beboer herefter har behov for hjælp til.</p>
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Døgnrytmeplanerne skal gerne være så detaljerede, at en medarbejder, som ikke kender beboer, kan gå ind og yde en lige så god pleje som den faste medarbejder. Medarbejderne forklarer, at handleplaner skal udarbejdes for et aktuelt problem og afsluttes, når problemet ikke længere er aktuelt.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at dokumentationen generelt er tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne mangler handlevejledende beskrivelser af beboernes hjælp til bad. Yderligere er det tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til ajourføring af handleplaner samt afslutning, når problemstillingerne ikke længere er relevante. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på relevant vis kan gøre rede for, hvordan den sundhedsfaglige dokumentation udarbejdes og anvendes.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>To ud af tre beboere er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. En beboer fortæller, at han får hjælp til bad, men at han ellers er selvhjulpnen. Hjælpen kommer altid på de aftalte tidspunkter, og beboer oplever, at medarbejderne er temmelig bevidste om, hvordan beboerne har det, og at medarbejderne følger beboer tæt. Beboer er ikke af den opfattelse, at der er nogen, der får lov at sidde og hænge. Beboer har nødkald, men har ikke prøvet at benytte sig af det. Ifølge beboer er hjælpen i overensstemmelse med de ønsker og behov, han har. En anden beboer oplever ligeledes, at hjælpen kommer på de aftalte tidspunkter, og den udebliver aldrig. Ifølge beboer er hjælpen særlig god om aftenen, og beboer oplever, at medarbejderne er bekendte med hans ønsker og behov. Medarbejderne giver sig god tid til at udføre opgaverne. Den tredje beboer, som tilsynet taler med, har en række klagepunkter vedrørende hjælpen til den personlige pleje. Beboer oplever ikke, at hun får den hjælp, hun har behov for. Beboer fortæller, at hun på tilsynsdagen skulle have været oppe kl. 8, hvorefter hun skulle i bad og have taget urinprøve grundet sin urinvejsinfektion. Dette skete dog ikke. Ifølge beboer er hun ikke blevet orienteret om årsagen til dette. Beboer fortæller, at hun tidligere på formiddagen har tilkaldt personalet for at få udleveret smertestillende. Tilsynet bemærker, at der går lang tid, før der kommer en medarbejder ind i beboers bolig.</p> <p>Det er beboers oplevelse, at hun ofte venter meget lang tid på hjælpen, blandt andet når hun skal på toilettet. Fredagen før skulle beboer være vækket kl. 15. Da beboer vågnede af sig selv, ringede hun på kaldet, men ingen svarede. Beboer fortæller, at hun fik hjælp kl. 18, hvor hun havde haft vandladning i sengen. Medarbejder undskyldte mange gange, at hun havde så travlt.</p> <p>Ifølge beboer giver medarbejderne ofte udtryk for, at de har travlt, og at de skal hurtigt videre. Yderligere er det beboers oplevelse, at medarbejderne ofte ikke ved, hvilken hjælp beboer skal modtage. Beboer er bevidst om, at hjælpen er beskrevet i beboers døgnrytmeplan, men hun mener ikke, at den bliver læst.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboers besøgsven er til stede og bekræfter beboers beskrivelse af de forskellige forhold. Tilsynet taler efterfølgende med ledelsen, der er bekendt med mange af de forhold, som beboer beskriver. Centerleder fortæller, at hun løbende er i dialog med beboer. Det oplyses desuden, at der igennem formiddagen er forsøgt at tage urinprøve, men uden held. Videre oplyses det, at leder har en aftale med beboer om, at hun kontakter leder, hvis der opstår situationer, som hun er utilfreds med.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god pleje er at hjælpe beboerne i overensstemmelse med deres ønsker og behov. I mange tilfælde kan man tale med beboerne, men der kan ligeledes trækkes på de pårørende. Ønsker, vaner og behov drøftes i forbindelse med indflytningssamtalen, hvor man kan få et billede af, hvad det er for en person,</p>
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>som skal flytte ind på plejecentret. Som kontaktperson har man det overordnede ansvar for, at kommunikationen med de forskellige instanser fungerer. Ifølge medarbejderne fungerer det rigtigt godt, at hver beboer har to kontaktpersoner, da fire øjne ofte ser bedre end to. De faglige drøftelser, man kan have, er meget værdifulde.</p> <p>Der afholdes triage hver morgen, og det er den medarbejder, der har læst dokumentationen for de sidste 24 timer, der fører ordet. Dette er som regel en social- og sundhedsassistent. Alle borgere triages.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for de faglige overvejelser, de gør sig i forbindelse med hjælp til personlig pleje. Det er samtidig tilsynets vurdering, at en beboer har en oplevelse af ikke at modtage den hjælp, hun har behov for, og at hun i den forbindelse har en række klagepunkter.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at både boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige. På fællesarealerne observerer tilsynet flere hjælpemidler, der fremstår i mindre rengjort stand.</p> <p>Alle tre beboere er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver. Rengøringen opleves god og grundig. En beboer fortæller, at han er tilfreds med rengøringen, men oplever, at boligen er slidt. Derfor kan det også være svært for rengøringspersonalet at få det til at se rent og pænt ud. Beboer savner en større bolig med mulighed for at lave en kop kaffe eller andet. Beboer fortæller eksempelvis, at han til Store Bededag skal have sig en hvede, men han er ked af, at han ikke kan lave den i egen bolig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er rengøringspersonale på plejecentret, og der gøres rent hos beboerne en gang om ugen. Medarbejderne hjælper beboerne med varetagelsen af de daglige praktiske opgaver i form af eksempelvis at rydde op, ordne blomster og tage opvasken. Medarbejderne er generelt opmærksomme på altid at efterlade boligen ren og ryddelig.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboernes boliger og plejecentrets fællesarealer fremstår rene og ryddelige, og at beboerne modtager den nødvendige hjælp til rengøring og praktiske opgaver. Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for deres ansvar i forbindelse med daglig praktisk hjælp. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.</p>

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>I morgentimerne observerer tilsynet på flere afdelinger enkelte beboere, som sidder og hygger sig på fællesarealerne. Tilsynet bemærker, at der generelt er få medarbejdere til stede i morgen- og formiddagstimerne.</p> <p>Tilsynet observerer dele af frokosten på flere afdelinger. På enkelte afdelinger er der en eller flere siddende medarbejdere ved bordene, som støtter beboere i forbindelse med indtagelse af måltidet og understøtter hyggelig dialog. På en afdeling sidder omkring seks beboere ved et langt bord. Der er ingen medarbejdere at se. Tilsynet taler med beboerne, som fortæller, at medarbejderne sjældent deltager i måltidet. Indimellem er der en medarbejder, som får sig en bid mad med. Et andet sted er to medarbejdere i færd med praktiske opgaver i køkkenet. Beboerne er tilsyneladende færdige med at spise, men sidder fortsat ved bordene. Kendetegnende for måltiderne på alle afdelinger er dog, at stemningen er rolig og behagelig, ligesom alle adspurgte beboere giver udtryk for stor tilfredshed med madens kvalitet. På tilsynsdagen er maden portionsanrettet, men flere beboere oplyser, at maden som oftest serveres på fade og i skåle, således at hver beboer har mulighed for at forsyne sig selv.</p>
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>To af de beboere, som tilsynet taler med, er meget tilfredse med den mad, der serveres på plejecentret. En beboer fortæller, at han spiser alle sine måltider i spisestuen, hvor han får sig en lille snak med de øvrige beboere.</p> <p>Beboer spiser det, der bliver serveret, men det er hans oplevelse, at der er mulighed for at komme med ønsker til menuplanen. En anden beboer beskriver maden som perfekt og upåklagelig. Beboer fortæller, at han sidder ved samme bord hver dag, hvor der er småsnak og god stemning. Ifølge beboer er der rig mulighed for at komme med ønsker til menuplanen, fx bliver man tilbudt at bestemme menuen til sin fødselsdag. Den tredje beboer er generelt tilfreds med maden, men den har været mindre god det seneste stykke tid, hvor kødet blandt andet har været sejt. Beboer har et ønske om, at maden serveres mere indbydende og appetitligt. Derudover kunne der med fordel ske sluttilberedning på afdelingen for at få glæde af duften. Måltiderne er hyggelige nok, og medarbejderne sidder sommetider med til bords. Ifølge beboer og hendes besøgsven er der dog ikke dialog under maden, og medarbejderne er ikke opmærksomme på at understøtte dialog og samtale.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at skabe en god ramme om måltidet, en behagelig stemning samt at støtte og guide de beboere, som har behov for hjælp i forbindelse med indtagelse eller anretning. Maden serveres typisk i skåle og på fade, således at de beboere, der har ressourcerne, gives mulighed for at forsyne sig selv. Måltidet indledes først, når alle er klar til at spise. Medarbejderne fordeler sig ved bordene, og de har fokus på at understøtte god og hyggelig samtale.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af maden og måltiderne. Medarbejderne kan på tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan måltidet afholdes med udgangspunkt i principperne for det gode måltid, ligesom de er bevidste om roller og ansvar i forbindelse med måltidet. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der ikke helt er overensstemmelse mellem medarbejdernes beskrivelse af måltidet og måden, hvorpå måltidet på flere afdelinger foregår i praksis.</p>

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Tilsynet observerer, at måltidet i en vis udstrækning serveres ud fra den rehabiliterende tilgang, idet bordene eksempelvis er dækket med drikkevarer, således at beboerne kan skænke til sig selv og eventuelle medbeboere. Derudover observerer tilsynet ikke eksempler på rehabilitering på tilsynsdagen.</p> <p>Vedrørende rehabilitering fortæller en beboer, at han hver dag går med over for at hente madvognen, og at han er med til at aflevere den igen til frokost. Beboer fortæller, at han har lavet aftale med Rigshospitalet og sin datter om at fortsætte med at ryge, hvis han sørger for at gå så meget som muligt. Beboer går ture hver dag og er med på små "ærindeture" med personalet. Det er beboers oplevelse, at medarbejderne forsøger at motivere beboerne til at gøre så meget som muligt selv - og at beboerne skal være aktive både fysisk og psykisk. Tilsynet observerer, at der ligger en lille seddel på beboers sofabord, der beskriver de aftaler om rehabilitering, beboer har lavet med sin datter. En anden beboer har sit eget bestik, som han vasker op hver dag. Beboer er meget opmærksom på at holde sit funktionsniveau ved lige og går til træning to gange om ugen. Så vidt muligt samler beboer sit eget vasketøj sammen, og putter det i vaskepose. Om morgenen varetager beboer selv den daglige vask, børster sine tænder og tager tøj på. Derudover tømmer beboer ind imellem selv sin skraldespand.</p> <p>Rehabilitering er ifølge medarbejderne at understøtte beboerne i at bruge deres ressourcer. I den forbindelse har medarbejderne fokus på at hjælpe beboerne med at prioritere deres ressourcer, således at man måske hjælper dem med noget, de egentlig godt kan, men at de således har ressourcer til en anden opgave eller et arrangement, de gerne vil til senere på dagen. Medarbejderne fortæller, at der er nogle beboere, som får maden ind i boligen. Disse beboere motiveres til selv at bære deres</p>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>tallerken ud i køkkenet, såfremt de har ressourcerne. Der er i høj grad fokus på rehabilitering i forbindelse med måltiderne, hvor beboerne gør det, de selv kan.</p> <p>Der er ligeledes fokus på rehabilitering i forbindelse med den personlige pleje, hvor en beboer fx kan vaske sig lidt med en klud eller børste tænder, hvis vedkommende får hjælp til at komme tandpasta på tandbørsten. Ifølge medarbejderne er de meget opmærksomme på at medinddrage beboerne i forhold til ønsker og vaner.</p> <p>Nogle beboere kan være svære at motivere til at bruge deres ressourcer og vil gerne have hjælp til mere end nødvendigt. I forhold til sådanne beboere forsøger medarbejderne at motivere beboerne ved at tale med beboerne om eventuelle konsekvenser ved manglende brug af ressourcer samt at bruge faglighed i argumentationen for, hvorfor brug af ressourcer er så vigtig for beboernes funktionsevne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne på Helsingegården arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne bidrager til at løse de daglige gøremål i det omfang, det er muligt.

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer en venlig, anerkendende og respektfuld omgangsform på Helsingegården mellem både medarbejdere og beboere samt medarbejderne imellem. Tilsynet observerer et enkelt eksempel på, at en medarbejder går ind en beboers bolig uden først at banke på.</p> <p>Beboerne oplever medarbejderne som venlige, omsorgsfulde og hjælpsomme. Omgangstonen er pæn og respektfuld. En beboer glæder sig over muligheden for at have det sjovt med medarbejderne, da der er plads til humor i dialogen. En anden beboer sætter stor pris på, at medarbejderne taler til beboerne som voksne mennesker. Ifølge beboer har medarbejderne respekt for, at boligen er beboers hjem, og de banker altid på, inden de går ind. Travlhed blandt medarbejderne er ikke som sådan et problem. En tredje beboer er af modsat overbevisning og oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i boligen. Dette har særligt været et problem den seneste tid. Ellers har beboer oplevet nogenlunde kontinuitet i hjælpen.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det vigtigt at tilpasse sin kommunikation til den enkelte beboer og at møde beboerne der, hvor de er. Der skal være respekt for det liv, beboerne har levet. Det er vigtigt altid at banke på beboers dør og spørge, om man må komme ind. Medarbejderne oplever, at omgangstonen er god mellem både beboere og medarbejdere. Det er medarbejdernes oplevelse, at man altid bliver mødt med et smil, når man kommer på andre afdelinger end den, man som udgangspunkt er tilknyttet. Der er tillid til, at man kan tale med sin kollega, hvis man oplever en kommunikation, der ikke er hensigtsmæssig.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god kontakt til medarbejderne, som behandler dem med respekt og værdighed. Medarbejderne kan på tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Tilsynet bliver oplyst, at der skal være banko på tilsynsdagen. På tilsynsdagen observerer tilsynet, at der er en smule stille på afdelingernes fællesarealer og få synlige medarbejdere. Både medarbejdere og ledelse fortæller, at medarbejderne har en del opgaver i beboernes boliger i både morgen- og formiddagstimerne.</p> <p>Beboerne er tilfredse med plejecentrets aktivitetstilbud. En beboer fortæller, at hun går til håndarbejde, og at hun tidligere gik til gymnastik. Dette er beboer holdt op med, men hun vil gerne begynde igen. Ifølge beboer gør Helsingegårdens Venner rigtig meget for beboerne. En anden beboer fortæller, at Helsingegården har et fast aktivitetsprogram med blandt andet underholdning og busture ud af huset. Beboer</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>benytter sig ofte af muligheden for at tage fat i en medarbejder for at komme ud og gå en tur.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at der er fællesspisning en gang om måneden med sang og musik. Beboer fortæller om Helsingegårdens Venner, som gør et stort stykke arbejde med at arrangere aktiviteter for beboerne. Derudover ser beboer fjernsyn og taler med de øvrige beboere. Indimellem spiller beboer banko, og om fredagen er der billard.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne kan deltage i aktiviteter, der tilrettelægges af aktivitetsmedarbejderne. Klippeplansordningen fungerer endnu ikke helt efter hensigten, da planlægningen er svær. Der arbejdes fortsat på dette. Plejecentret har ligeledes en stor frivilligforening, der laver aktiviteter for og med beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at motivere beboerne til at deltage i diverse aktiviteter. Beboerne kan orientere sig om de planlagte aktiviteter på de aktivitetskalendere, der hænger på afdelingerne. På en afdeling læser man aktivitetstilbuddene op for beboerne i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Ifølge medarbejderne er de ligeledes opmærksomme på små afdelingsvise aktiviteter i form af at tage en kop kaffe med beboerne, høre musik og se tv. Medarbejderne oplever ikke i øvrigt, at der er ressourcer nok til at lave små afdelingsvise aktiviteter med beboerne, særligt ikke om formiddagen.</p> <p>Ledelsen fortæller ligeledes om Helsingegårdens Venner. For en lille måned siden var en række beboere med i teatret en søndag eftermiddag. Der er ansat to aktivitetsmedarbejdere, som får hjælp af to frivillige. Indimellem er aktiviteterne kun for Helsingegårdens beboere, og andre gange holdes der arrangementer, hvor byens pensionister ligeledes inviteres. Derudover er der en frivillig, som står for at holde biblioteket ved lige. Helsingegården har ligeledes en andagtsgruppe, der er meget populær. Der arbejdes med klippekortsordningen, som dog endnu ikke er fuldt ud implementeret. Ledelsen oplever, at ordningen er svær at administrere. Ifølge ledelsen er reglerne således, at beboerne ekskluderes fra klippekortsordningen, såfremt de fortryder en planlagt aktivitet. Ledelsen fortæller, at plejecentrets ene aktivitetsmedarbejder fremadrettet skal stå for klippekortsordningen, således at denne kan komme til at fungere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Helsingegården tilbyder et bredt udvalg af aktiviteter, der er tilpasset målgruppens ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret fortsat er i proces med at implementere klippekortsordningen.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde blandt medarbejderne på tværs af plejecentret. Det er ligeledes medarbejdernes oplevelse, at der er et godt samarbejde med fysio- og ergoterapeuterne.</p> <p>Der afholdes sygeplejerske- og social- og sundhedsassistentmøder en gang om ugen, hvor der er et kvarters briefing og mulighed for spørgsmål. Samme eftermiddag afholdes en halv times undervisning. Borgermøder afholdes ligeledes en gang om ugen, hvor dagvagt har overlap med aftenvagten. Her drøftes aktuelle udfordringer eller problematikker. Der er ligeledes almindelige personalemøder samt social- og sundhedsassistentmøder. I forhold til social- og sundhedshjælpermøder er det medarbejders oplevelse, at disse møder nedprioriteres og ofte aflyses. Medarbejderne oplever god sparring med kollegaer, ledelse og øvrige fagligheder.</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Ledelsen oplever, at plejecentret har nogenlunde stabil medarbejdergruppe med en acceptabel personalegennemstrømning. Sygefraværet ligger en smule højt, og der er i øjeblikket et par langtidssygemeldinger. Ifølge ledelsen arbejdes der efter kommunens retningslinjer for håndtering af sygefravær. Plejecentret har timelønnede tilkaldevikarer, og der bruges således meget lidt eksterne vikarer.</p> <p>Plejecentret har en midlertidig centerleder indtil den 1. september 2018, samt en centerleder der i øjeblikket er på orlov og kommer tilbage den 1. maj 2018. Der har hidtil været tre centerledere, men der er foretaget en omorganisering, således at der fremadrettet kommer til at være to centerledere og en faglig koordinator på plejecentret. Den 1. maj 2018 overtager plejecentrene hjemmesygeplejen.</p> <p>Plejecentret har tre sygeplejersker i dagvagt, hvoraf to af dem er centersygeplejersker, der går på tværs. En enkelte sygeplejerske er ansat i et specifikt team. Den ene sygeplejerske går i almindeligt rul, mens de to centersygeplejerske kun arbejder på hverdage. Man kan til enhver tid kontakte Toftebo's akutfunktion med henblik på at få sygeplejefaglig sparring. Der er således sygeplejersker tilgængelige alle døgnets timer.</p> <p>Ledelsen fortæller, at beboerne gennemgås på daglige triagemøder. Indimellem overlapper centersygeplejerskerne med aftenvagten for at være med i aftentriagen. Der er sygeplejerske- og social- og sundhedsassistentmøder en gang om ugen, og der er en kort undervisning om eftermiddagen. Der afholdes møder to gange hvert halve år pr. faggruppe. På disse møder inviteres andre fagligheder ind, og der skabes således rum for tværfaglige drøftelser og samarbejde. Endelig afholdes traditionelle personalemøder i de specifikke teams. Ledelsen oplever, at der er gode muligheder for at samarbejde og sparre med fysio- og ergoterapeuter.</p> <p>Plejecentret har tilknyttet to lægehuse, og der er læger på plejecentret hver uge. Lægerne varetager både gennemgang af beboere samt undervisning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer på Helsingegården er velfungerende, herunder at der er et godt tværfagligt samarbejde på tværs af faggrupper.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at varetage de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Der er gode muligheder for kurser og efteruddannelse. Indkøring af hjemmeplejen har givet nogle udfordringer og aflysninger af eksempelvis en del møder. Der har sidste år været undervisning i misbrug, demens og nænsom nødværge. Derfor har man i år valgt at have et forankringsår, hvor der er ro til at implementere al den erhvervede viden. Der er introduktionsprogram til nye medarbejdere, og alle nye medarbejdere kommer på introduktionskursus. De nye medarbejdere får ligeledes en mentor, som de kan søge råd og vejledning hos de første dage. En medarbejder fortæller, at det at være vejleder i høj grad bidrager til hendes udvikling, da hun hele tiden skal holde sig opdateret på den nyeste viden. Plejecentret har ligeledes sygeplejestuderende, hvilket opleves at være rigtig sundt for organisationen.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er de kompetencer tilstede på plejecentret, som der er behov for. Det ville dog være en fordel at have lidt flere social- og sundhedsassistentfaglige kompetencer, og særligt en social- og sundhedsassistent i aftenvagt. Plejecentret har en forflytningsgruppe bestående af både social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere. Undervisningen varetages af kommunens fysio- og ergoterapeuter, der er tilstede på plejecentret nogle gange om ugen. Helsingegården har ligeledes ressource-/videnspersoner inden for sår, demens og palliation samt psykiatri og misbrug. Derudover er der en måltidsgruppe bestående af både beboere, pårørende, en tovholder fra hver afdeling og en diætist. Der inviteres øvrige fagligheder ind afhængig af behovet, fx leder.</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Ledelsen fortæller, at der køres introduktionsprogram fire gange årligt. Nogle nye medarbejdere får en mentor. Efter deltagelse i introduktionsprogrammet bliver de nye medarbejdere sendt på kursus i forflytning og demens. Holdene er så tilpas små, at fysioterapeuterne kan tage udgangspunkt i præcis de medarbejdere, der deltager.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at levere pleje og omsorg for beboerne, samt at der ledelsesmæssigt sikres en løbende 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.

