

Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Trongården Plejecenter

Uanmeldt helhedstilsyn
juni 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	10
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	12
4.0	Tilsynets formål og metode	14
4.1	Formål	14
4.2	Metode	14
4.3	Vurderingsskala	15
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.0	Præsentation af BDO	16

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 Trongården Plejecenter er, at der er tale om et plejecenter med

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

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2017, at der arbejdes målrettet med PlejeGribskovs værdier, og at medarbejderne har godt kendskab til disse.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation efterlever kravene på området. Tilsynet erkender, at plejecentret befinder sig i en overgangsfase og efter kun en uge med Fællessprog III fortsat er i proces. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser manglende sikkerhed i forhold til omsorgssystemet.

Beboerne udtrykker tilfredshed med den personlige pleje og omsorg, de modtager, og medarbejderne kan redegøre for den personlige pleje på tilfredsstillende måde.

Tilsynet vurderer, at beboernes boliger og plejecentrets fællesarealer fremstår rene og ryddelige, og at beboerne modtager den nødvendige hjælp til rengøring og praktiske opgaver. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rengøringen af boligerne, ligesom beboerne er tilfredse med mad og måltider. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender deres roller og funktioner under måltiderne og har fokus på beboernes skiftende behov. Det er tilsynets vurdering, at rammerne for måltidet kan optimeres ved ikke at benytte plashandsker ved servering og ved at slukke tv'et inden måltidets start.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne redegør relevant for, hvordan tilgangen kommer til udtryk i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at der er tilbud om aktiviteter, og at beboerne kan deltage i dagcentret, ligesom der er aktive frivillige tilknyttet.

Tilsynet vurderer, at Klippekursordningen ikke er implementeret i fuld udstrækning på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på organiseringen på plejecentret, og at der er velfungerende tværfagligt samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad kender roller og ansvarsfordeling ved brandalarm samt mangler kendskab til alarmtavlen.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre løbende kompetenceudvikling, og at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer.

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 plejecentret sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation efterlever kravene på området, og at der sikres oplæring i omsorgssystem og viden om FSIII hos medarbejderne.
 2. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på rammerne for måltiderne.
 3. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på at implementere Klippekortordningen.
 4. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne kender roller og ansvarsfordeling ved brandalarm.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Trongården Plejecenter, Trongårdsbakken 1-3, 3210 Vejby
Leder
Bettina Bach Offendal
Antal boliger
60 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 4. juni 2018
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager, Økonoma og DP i ledelse

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefaling på fire områder, det første omhandler, at der igangsættes indsatser, som sikrer, at døgnrytmeplaner fremstår handlevejledende og fyldestgørende samt at henviser til de udarbejdede handleplaner i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Leder beskriver, at der er arbejdes målrettet med dette. Ved implementering af nyt omsorgssystem har der været fokus på at gøre beskrivelserne handlevejledende. Der er afholdt gruppeorientering på personalemøder og sidemandsoplæring. Det betyder, at alle er orienteret om det nye system. Leder fortæller, at alle døgnrytmeplaner er overført manuelt.</p> <p>Der blev givet anbefaling om, at det sikres, at sygeplejefagligeudredninger og handleplaner altid er fulgt op og opdateret. Leder beskriver, at dette nu lægges ind under punkterne 'generelt' og under 'indsatser'. Leder oplyser, at der fortsat kan være mangler på dette område.</p> <p>Der er givet anbefaling om, at der implementeres arbejdsgange, der sikrer overensstemmelse mellem den elektroniske dokumentation og dokumentation i beboermappe. Leder beskriver, at der på sigt er ønske om at overgå til at anvende iPad, men at dette ikke er afgjort endnu. Derfor er der lige nu udfordring omkring udskrifter, da det nye omsorgssystem ikke er egnet til udprintning.</p> <p>Der blev også givet anbefaling om, at medarbejderne i et fagligt forum reflekterer over omgangsform og sprogbrug, særligt ift. en bevidstgørelse af, at medarbejderne ikke i andre beboeres påhør taler om beboere, som ikke er til stede samt en bevidsthed omkring ordvalg i dialogen med beboerne. Leder har drøftet dette med aktuel medarbejder.</p> <p>I forhold til nye udviklings- og indsatsområder er der på plejecentret netop opstartet nyt omsorgssystem, og der er indført FS III.</p> <p>Der er indført små serveringskøkkener til morgenserverting, et køkken anvendes også ved aftenservertingen, desuden er caféen renoveret. Dette har skabt et andet socialt liv på afdelingerne.</p> <p>Der er ikke mange beboere, som anvender klippekortsordningen på plejecentret. Leder oplever, at det er en udfordring at få det til at fungere hensigtsmæssigt i hverdagen. Der er ansat en ekstra medarbejder i forhold til ordningen.</p> <p>Der er plejehjemslægeordning på plejecentret, og denne er en succes. Der kommer læge en gang ugentlig fra det tilknyttede lægehus. Der er et godt samarbejde, og der arrangeres undervisning ved lægerne i efteråret. Leder oplever, at dette har betydet et fald i indlæggelser, og leder oplever, at der er stor fokus på medicinering.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2017.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Tilsynet observerer, at PlejeGribskøvs værdierne står på triageringstavlen som pause-skærm. Leder beskriver, at det er vigtigt, at værdierne er en del af hverdagen.</p> <p>Der er arbejdet meget det seneste år med PlejeGribskøvs mission, vision og værdier. Det er gjort som en proces med medarbejderne og det anvendes under MUS-samtaler og ved ansættelser.</p>
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Der er udarbejdet lommekort over værdierne, og det er ønsket, at værdierne anvendes som faglig argumentation i hverdagen.</p> <p>Leder beskriver, at der er opmærksomhed på at skabe en hjemlig atmosfære, og at de nye køkkener er af stor betydning for både medarbejdere og beboere.</p> <p>En beboer fortæller, at plejecentret er et dejligt sted at bo, og at medarbejderne er flinke og venlige. En anden fortæller, at alle er søde og rare, og at beboer er glad for boligen, har ikke behov for mere plads og fremhæver særligt den gode altan.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med beboeren i centrum, det er beboernes behov i hverdagen, der er udgangspunktet i arbejdet. Der tales om værdigrundlaget på alle personalemøder, og en medarbejder fremviser lommekort med værdierne og fortæller, at det mest er på personalemøderne, at de anvendes. På sidste møde blev samarbejde drøftet. Medarbejderne oplever, at værdierne også er vigtige i forhold til elever og studerende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med PlejeGribskovs værdier, og at medarbejderne har godt kendskab til disse.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår 3 journaler.</p> <p>Plejecentret er for en uge siden overgået til FS III og befinder sig fortsat i en implementeringsfase. I tvivlsspørgsmål kan den gamle journal fortsat anvendes.</p> <p>Gribskov Kommune har udarbejdet arbejdsbeskrivelser, som på et overordnet plan beskriver, hvorledes en journal skal udformes efter FS III.</p> <p>Tilsynet undersøger følgende dokumenter i de tre journaler; generelle oplysninger, handleanvisninger, indsatsmål og observationer. Tilsynet finder, at der er udfordringer i forhold til at sikre, at denne dokumentation lever op til de beskrevne retningslinjer og krav på området.</p> <p>I alle tre journaler foreligger døgnrytmeplaner på beboerne. Disse er bygget op således, at de først beskriver beboernes indsats i plejen, derefter medarbejdernes indsats. Døgnrytmeplanerne er delt op i morgen, formiddag, middag, eftermiddag, aften, sen-aften og nat. Under hvert felt beskrives særlige opmærksomhedspunkter.</p> <p>Tilsynet bemærker, at 2 ud af 3 døgnrytmeplaner mangler beskrivelse sen aften og nat, begge borgere modtager indsatser på dette tidspunkt.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er generelt individuelle og handlevejledende og tager udgangspunkt i beboerens ønsker og behov samt understøtter faglige overvejelser. Fx er beskrevet i en døgnrytmeplan, at humor kan være medvirkende til, at plejen omkring beboeren lykkes. Ligeså, at beboerens appetit fremmes, når beboer har selskab under måltidet.</p> <p>Det bemærkes dog i 2 ud af 3 døgnrytmeplaner, at badet ikke beskrives handlevejledende, der står blot beskrevet: tilbydes bad om fredagen.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af, hvorledes den rehabiliterende tilgang anvendes i plejen, og hvordan beboerens ressourcer inddrages både i plejen og i praktiske opgaver i hverdagen. Fx ses beskrivelse af, at en beboer hjælper til ved måltidet og er med til at dele mad ud og samle service ind efter måltidet. Ligeledes er der beskrivelse af, hvorledes beboerens tryghed bevares, idet der er opmærksomhed på, at sengehesten er oppe, når forflytningen udføres.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i en døgnrytmeplan beskrives, at beboeren får hjælp til at få ble på om morgenen og først får denne skiftet ved aftenstid igen. Tilsynet har dialog med borger og dennes pårørende, som bekræfter, at bleen bliver skiftet hyppigere.</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Døgnrytmeplanen bør ændres, således at der ikke hersker tvivl om tilbud om toiletbesøg.</p> <p>Der foreligger livshistorie i 2 ud af 3 journaler.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at omsorgssystemet giver overblik. Adspurgt har en medarbejder vanskeligt ved at redegøre for systemets funktioner, men har ikke arbejdet meget med det endnu.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der arbejdes med observationer. Medarbejderne fortæller, at de har ønsket nogle workshop i forhold til omsorgssystemet, da de ikke oplever, at systemet er implementeret hos medarbejderne. Der er nogle få medarbejdere, som har arbejdet med at lægge oplysninger ind i systemet.</p> <p>Medarbejderne redegør for døgnrytmeplanen, og at denne bygges op i forhold til døgnnet. Medarbejderne fortæller, at der er mulighed for sparring og oplyser, at der forefindes en manual.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation efterlever kravene på området. Tilsynet anerkender, at plejecentret befinder sig i en overgangsfase og efter kun en uge med FS III fortsat er i proces.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser manglende sikkerhed i forhold til omsorgssystemet.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>Beboerne udtrykker alle tre tilfredshed med den personlige pleje. En beboer beskriver, at man har det godt på plejecentret og får den hjælp, man har behov for. Beboer har ikke brug for meget hjælp, men kan få al den hjælp, som beboer har brug for.</p> <p>Beboerne fremstår soignerede ved tilsynets besøg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes i tre teams, og der arbejdes med kontaktpersonordning. Om morgenen drøftes ændringer og dagens opgaver. Der arbejdes i faste ruter, og der anvendes triagering.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kender beboerne godt, og at der tages udgangspunkt i beboernes ønsker. Medarbejderne oplever, at der i ét team er bedre mulighed for at tage udgangspunkt i beboernes ønsker end i et andet team, medarbejder kan ikke redegøre for, hvorfor dette er tilfældet.</p> <p>Der anvendes en del humor i relationen til beboerne, og der udvises respekt for den enkelte beboer. Der tages udgangspunkt i beboerens livshistorier.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der spørges ind til beboernes ønsker. Beboernes medinddrages i plejen, så deres færdigheder opretholdes. Medarbejderne beskriver at have en lidt afventende holdning og at give tid til, at beboer selv kan deltage.</p> <p>Der arbejdes rehabiliterende, og dette drøftes i medarbejdergruppen. Medarbejderne oplever, at det er vigtigt at støtte beboerne i at anvende egne ressourcer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den personlige pleje og omsorg, de modtager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den personlige pleje på tilfredsstillende måde.</p>

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at der er rent på fællesarealerne samt i de boliger, tilsynet besøger. Tilsynet observerer ved indtræden i beboers bolig, at beboer er ved at rede sengen. Beboer sørger for at arrangere en række pyntepuder på sengen. Beboer kan ikke redegøre for, hvordan der gøres rent i boligen. Beboer har mange ting i boligen. En anden beboer beskriver, at der kommer ugentligt rengøringshjælp, og at der bliver gjort fint rent i boligen. Beboer og ægtefælle vil gerne gøre lidt selv i boligen også. Beboers ægtefælle sørger selv for tøjvask.</p> <p>Den sidste beboer, tilsynet besøger, er tilfreds med rengøringen. Beboer fortæller, at der er visse ting, som man skal klare selv, som at tømme askebæger og rydde lidt op. Medarbejderne fortæller, at der er rengøringsassistenter, som tager sig af rengøringen. Medarbejderne gør det rent, der opstår behov for i det daglige.</p> <p>Medarbejderen støtter beboerne i hverdagen med at holde struktur i boligen. En medarbejder beskriver en oplevelse, hvor medarbejder ryddede op i boligen, men at beboer blev vred, og medarbejder måtte lægge tingene på plads. Medarbejder udtrykker, at der er læring i oplevelsen.</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.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rengøringen af boligerne.</p>

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Tilsynet observerer frokostmåltidet i caféen, hvor der spises ved fem borde. Der er blomster og kander med vand på hvert bord.</p> <p>Der serveres mad på fade og i skåle, og nogle beboere sender skåle og fade videre, øvrige beboere hjælpes af medarbejderne.</p> <p>Ved måltidets start kører tv'et, ingen ser på det. Efter et stykke tid slukker en medarbejder for det.</p> <p>Flere medarbejdere serverer iført blå plasthandsker. Der sidder flere medarbejdere ved bordene, nogle spiser deres medbragte mad. Der er stille i caféen med lidt samtale ved bordene. En medarbejder samtaler med beboerne om hverdagens aktiviteter. En medarbejder italesætter flere gange, at beboerne ikke må tage for mange flæskesvær.</p> <p>En beboer kan ikke beskrive måltiderne, men synes at maden er dejlig. En anden beboer mener, at maden er god, og at det er en god kvalitet. Beboer er overbevist om, at man nok spiser lidt sundere, nu hvor man bor på plejecenter. Beboer spiser morgenmad i boligen, mens frokost og aftensmad spises i caféen. Beboer og ægtefælle oplever, at der er mulighed for gode samtaler ved måltiderne, og at der er en god stemning. Beboer får hjælp til at spise, og det opleves som en god stund på dagen. En beboer fortæller, at det er fin mad, som beboer helst spiser i boligen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er kommet nye afdelingskøkkener, og at caféen er renoveret, hvilket de oplever er en stor forbedring i hverdagen. Maden serveres på fade, og beboerne tager selv, hvis de kan, og andre beboere får den nødvendige støtte. Der er fokus på, at beboerne anvender egne ressourcer under måltiderne. En medarbejder beskriver sin rolle som at etablere en samtale og en god stemning. Medarbejderne fortæller, at man fordeler opgaverne imellem sig. Der er mange, som spiser i caféen, og der er fokus på, at småtspisende beboere kan have glæde af at spise i fællesskab.</p> <p>På den skærmede enhed serveres ikke på fade, idet beboergruppen lige nu har svært ved at overskue det. Der er en mindre gruppe beboere, som spiser skærmet med to medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at det er nødvendigt hele tiden at have fokus på, at beboernes behov skifter over tid.</p>
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med mad og måltider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender deres roller og funktioner under måltiderne og har fokus på beboernes skiftende behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at rammerne for måltidet kan optimeres ved ikke at benytte plasthandsker ved servering og ved at slukket tv'et inden måltidet starter.</p>
----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboer selv deltager i at holde struktur i boligen. Beboer kan ikke redegøre nærmere for egen inddragelse.</p> <p>Beboer fortæller, at beboer deltager i træning 2 x ugentlig. Ægtefælle oplever, at beboers ben er styrket efter træningen er iværksat. Beboer er selv glad for træningen. Ægtefælle beskriver, at der er en generel rehabiliterende tilgang i medarbejdernes udførelse af hjælpen, og at der er fokus på medinddragelse.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er rehabiliterende tilgang i plejen. I fælleskøkkenet er der fx sat skilte op, der beskriver, hvor man kan sætte sin opvask. Der var ved etablering af køkkenet håb om, at beboeren kunne deltage mere i det praktiske arbejde, men det har vist sig ikke at være muligt i praksis.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan en beboer er inddraget i at modtage en ny beboer i afdelingen. Det opleves som meningsfuldt at have en funktion i forhold til andre.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er et godt samarbejde med fysio- og ergoterapeuter, som er gode til at inspirerer til, hvordan medarbejderne kan inddrage beboerne. Samarbejdet er godt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har flere eksempler på, at beboere er blevet rehabiliteret efter indflytningen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne redegør relevant for, hvordan tilgangen kommer til udtryk i hverdagen.</p>

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer, at en medarbejder kysser en beboer på begge kinder. Tilsynet observerer en venlig og imødekommende omgangsform på plejecentret.</p> <p>En beboer kan ikke redegøre for omgangstone, men er glad for at bo på plejecentret. En beboer oplever, at der er en god tone, og beboer oplever at være respekteret af medarbejderne. Beboer oplever selvbestemmelse i boligen.</p> <p>En beboer er meget tilfreds med medarbejderne og den måde de opfører sig på. Pårørende er tilstede i boligen og oplyser ligeledes, at de begge er tilfredse med plejecenteret, og at de bliver mødt med venlighed og faglighed.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at god kommunikation er anerkendende og motiverende, og altid skal udføres med respekt for beboerne. Det er vigtigt at udvise empati og at have en individuel tilgang. En medarbejder beskriver at anvende validerende tilgang i forhold til beboerne. Det handler om at anerkende beboernes følelser.</p> <p>En medarbejder beskriver en episode, hvor beboer er træt, og hvor medarbejder derfor indstiller sig på en stille og rolig tilgang.</p> <p>Medarbejder beskriver, at man kan italesætte det, hvis en kollega har en uheldig tilgang og kommunikation i forhold til beboerne.</p> <p>En medarbejder beskriver i forhold til sin kommunikation, at anvendelsen af kæle-navne for beboerne kun benyttes i særlig udvalgte sammenhænge. En anden medarbejder mener ikke, at det er den rette tilgang.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er en god omgangstone på plejecentret, og at beboerne føler sig respekteret.</p>

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Tilsynet observerer, at der er snavsede gulve og støv på møblerne i en dagligstue på fællesarealet, ligesom en dyne er stoppet ned mellem væg og sofa på gulvet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun strikker og viser tilsynet sit strikketøj. Beboer fortæller, at hun går tur hver dag, beboer er lidt bekymret for at gå for langt, idet beboer ikke oplever at kende lokalområdet så godt. Beboer referer til en oplevelse, hvor beboer spurgte en forbipasserende om hjælp til at finde plejecentret, og mener være blevet anvist i forkert retning. Beboer mener ikke at træne eller at deltage i øvrige aktiviteter.</p> <p>En beboer drikker kaffe med andre beboere og kommer i aktivitetscentret, når ægtefælle ikke er hjemme. Beboer strikker, og der er god hjælp at få til strikketøjet. Beboer deltager ikke i andre aktiviteter. Beboer og ægtefælle fortæller, at de gerne fremadrettet vil med på tur. Beboer og ægtefælle kender ikke til klippekortet.</p> <p>En beboer har været med i nogle forskelligere møder. Beboer kender ikke klippekortordningen. Beboer vil helst være i sin bolig, og oplyser at han befinder sig godt på plejecentret. Beboer oplever, at det er ham som bestemmer, og at han ikke skal spørge om lov til noget.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke at anvende klippekortet ret meget. De beskriver, at en beboer anvender ordningen til at komme i svømmehallen. En medarbejder fortæller at opleve, at der mangler ressourcer til at udfolde klippekortet, og det er medarbejderens oplevelse, at ordningen ikke fungerer.</p> <p>Der er tilknyttet aktivitetsmedarbejder til hver afdeling, der er med til at koordinere forskellige arrangementer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at frivillige er en vigtig del af aktiviteterne. Der er 15 frivillige tilknyttet, som er meget aktive. De er med til, at der afvikles fx gymnastik, bagning af småkager, de kører kioskvogn og deltager i fx skovture.</p> <p>Der er dagcenter tilknyttet, hvor beboerne kan deltage. Fra den skærmede afdeling deltager på tilsynsdagen 7 beboere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktiviteter, og at beboerne kan deltage i dagcentret, ligesom der er aktive frivillige tilknyttet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Klippekortordningen ikke er implementeret i fuld udstrækning på plejecentret.</p>

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Leder beskriver, at der er en fagkoordinator, som står for planlægning og administrative opgaver, og som også går ind i plejen i spidsbelastninger.</p> <p>Der er ansat en centersygeplejerske, og antallet af social- og sundhedsassistenter bliver øget til 6 personer henover sommeren. Der er social- og sundhedsassistenter i aften- og nattevagt. Leder finder, at det er væsentligt, at der er social- og sundhedsassistenter i vagterne på grund af kompleksiteten hos beboerne - af samme grund er der ønske om at ansætte en basissygeplejerske, det er dog vanskeligt at rekruttere til denne stilling.</p> <p>Personalegennemstrømningen er faldet, og sygefraværet er omkring 6%, dog højere i influenzasæsonen.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Der arbejdes med ressourcepersoner, fx aktivitetsmedarbejdere, og inden for psykiatri, forflytning og demens. Der arbejdes med nænsomt nødværge. Der er også forflytningsvejleder i aftenvagt.</p> <p>Der er fast tilknytte fysio- og ergoterapeuter, som kommer to gange ugentligt. Der afholdes træningscafé og individuel træning samt løses øvrige relevante opgaver.</p> <p>Der samarbejdes med visitationen, og denne arbejder også som demensvejleder og giver sparring efter behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er godt samarbejde med centersygeplejerske, køkken, diætist, ergo- og fysioterapeut. Ligesom samarbejdet med de frivillige er godt.</p> <p>Der er kommet plejecenterlæge, og medarbejderne oplever, at det er en rigtig god ordning.</p> <p>Der samarbejdes med visitationen, og der gives eksempel på en konkret sag med en beboer, som er flyttet internt. Der er samarbejde på tværs af huset også i weekenderne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fokus på organiseringen på plejecentret, og at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Under rundgang på plejecentret observerer tilsynet, at brandalarmen går i gang. Leder og anden medarbejder kommer straks løbende og orienterer sig hurtigt på alarmpanelet, hvor alarmen er udløst fra. Begge løber hurtigt til angivne bolig. Efter en kort periode kommer 5-6 medarbejdere løbende til alarmpanelet. Tilsynet observerer, at medarbejderne har vanskeligt ved at orienterer sig på panelet og finde frem til, hvor alarmen er udløst fra. Der hersker en del usikkerhed og dialog om, hvordan situationen skal gribes an. Leder og anden medarbejder kommer tilbage til alarmpanelet og oplyser, at det er en falsk alarm, men at den ikke kan afbrydes nu, idet alarmen går direkte til brandvæsenet.</p> <p>Den anden tilsynsførende opholder sig ved alarmens begyndelse i caféen, hvor frokostmåltidet er i gang, og en del beboere derfor opholder sig. Alarmen lyder, og alle medarbejdere på nær en forlader rummet på samme tid - nogle i løb. Den medarbejder, som er tilbage, sidder i et hjørne og giver sig ikke tilkende over for beboerne, som indbyrdes taler om alarmen. Efter få minutter forlader også denne medarbejder caféen. Beboerne er nu alene tilbage og har ingen oplysning fået, alarmen lyder fortsat. Efter nogle minutter kommer medarbejderne tilbage til caféen og oplyser, at det er falsk alarm.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes personalemøde ca. hver 9. uge, og at der er fagmøde for henholdsvis social- og sundhedsassistenter og social - og sundhedshjælpere hver 7. uge. Leder oplever, at der er de nødvendige kompetencer på plejecentret. På demensafdelingen har alle medarbejdere været på demenskurser. Og generelt har en stor del af medarbejderne været på kurser i demens og psykiatri. I ugen efter tilsynet afholdes 4. kursus i nænsomt nødværge. Det er planlagt, at der kommer flere kurser fremadrettet.</p> <p>Der er ikke sygeplejersker i aften- og nattevagt. Her kan der trækkes på sygeplejersker fra Toftebo og i enkelte tilfælde sygeplejerske fra hjemmeplejen.</p> <p>Der er en sygeplejefaglig leder, og der arbejdes efter sygeplejefaglige instrukser. Der arbejdes med organisationshåndbog, mens der ikke arbejdes med VAR system.</p> <p>Medarbejderne oplever, at have de nødvendige opgaver. De finder, at beboerne er komplekse, og at der er brug for høj faglighed i hverdagen.</p> <p>Der triageres en gang pr. dag, og her gennemgås beboerne for, om der er ændringer i deres tilstand, og om der skal triageres op eller ned. En medarbejder beskriver, at det også ville være relevant at triageres om eftermiddagen, men dette fungerer ikke pt. Medarbejderne sparrer om komplekse beboere med sygeplejersken.</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	I weekenden trækkes på sygeplejerske fra Toftebo.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad kender roller og ansvarsfordeling ved brandalarm samt mangler kendskab til alarmtavlen. Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre løbende kompetenceudvikling, og at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer.

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
Senior 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.

