

Tilsynsrapport
Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecenter Udsigten

Uanmeldt helhedstilsyn
Maj 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	6
3.4	Hverdagens praksis	7
3.4.1	Personlig pleje	7
3.4.2	Praktisk hjælp	8
3.4.3	Mad & måltider	8
3.4.4	Rehabilitering	9
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	9
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	9
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	10
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	11
4.0	Tilsynets formål og metode	12
4.1	Formål	12
4.2	Metode	12
4.3	Vurderingsskala	13
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	13
5.0	Præsentation af BDO	14

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Tilsynet vurderer, at der fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvilke værdier som der arbejdes efter, herunder hvordan disse omsættes i praksis.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderes det, at denne generelt er tilfredsstillende.

Døgnyrtimeplanerne fremstår generelt handlevejledende og individuelle samt udfyldt gennem hele døgnnet. De sygeplejefaglige udredninger fremstår fyldestgørende, og der er udarbejdet livshistorie for begge beboere. Der ses enkelte mangler, som relaterer sig til handleplanerne.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje er af en tilfredsstillende kvalitet, samt at medarbejderne er bekendte med, hvordan en god personlig pleje sikres. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er bekendte med principperne for triagering, ligesom der ikke tages udgangspunkt i triageringsprincipperne til de daglige triageringsmøder.

Tilsynet vurderer, at der generelt forekommer en god rengøringsstandard og ryddelighed på plejecentret, ligesom beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp.

Vedrørende mad og måltider er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan gøre rede for roller og ansvar i forbindelse med afvikling af måltiderne. Tilsynet vurderer, at der forekommer en god atmosfære omkring måltiderne. Det bemærkes dog, at en beboer finder, at kvaliteten af maden er svingende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Der observeres et rehabiliterende miljø på fællesarealerne, ligesom beboerne oplever god mulighed for en aktiv hverdag på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der forekommer en god omgangstone på plejecentret, samt at medarbejderne kan gøre rede for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på at tilbyde aktiviteter, som er tilpasset målgruppen af beboere. Det bemærkes dog, at arbejdet med klippekortsordningen aktuelt forekommer lidt usystematisk, og der opleves udfordringer med at forene arbejdet med øvrige gøremål i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at der hersker et velfungerende tværfagligt samarbejde. Plejecentret har aktuelt ikke tilknyttet en fysioterapeut. Tilsynet vurderer, at leder har fokus på at minimere plejecentrets høje sygefravær.

Vedrørende medarbejdernes kompetencer er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de nødvendige kompetencer på plejecentret, ligesom medarbejderne generelt oplever tilstrækkelig mulighed for at tilegne sig ny viden.

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 alle medarbejdere bliver bekendte med principperne for triagering, samt at der arbejdes med udgangspunkt i disse til de daglige triageringsmøder.
 2. Tilsynet anbefaler, at Udsigten fastholder fokus på dokumentationsarbejdet, herunder at handplanerne i alle tilfælde fremstår ajourførte samt afsluttes, når problemstillingerne ikke længere er relevante.
 3. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på arbejdet med klippekortsordningen, således at arbejdet med ordningen systematiseres yderligere.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecenter Udsigten, Kirkevej 35, 3220 Græsted
Leder
Virksomhedsleder Pia Poulsen
Antal boliger
28 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 30. april 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 2 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Stine Marie Ørnholt, konsulent, sygeplejerske og cand.mag.

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Leder oplyser, at der i forlængelse af forrige tilsyn er arbejdet med måltiderne. Der er arbejdet med, at måltiderne skal bidrage til at sikre beboernes livskvalitet. Der er arbejdet med stemningen omkring måltiderne, ligeledes har der været fokus på, at maden fremstår appetitlig, og at beboerne får tilstrækkeligt at spise. Måltiderne er en løbende udfordring, idet målgruppen har mange forskellige behov og generelt behov for meget støtte i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Vedrørende anbefalingen i forhold til dokumentationen oplyses det, at der er arbejdet meget målrettet med døgnrytmeplanerne. Der er arbejdet med, at alle faggrupper bliver fortrolige med dokumentationen. Ansvar for døgnrytmeplanen ligger i de enkelte teams. Leder finder, at dokumentationen generelt er forbedret, samt at dette er et løbende fokus i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Leder beskriver, at målgruppen fortsat er kendetegnet af beboere med demens.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Leder beskriver, at der overordnet arbejdes med udgangspunkt i Attendo's værdisæt. Der er fokus på at tilpasse værdierne til organisationen. Konkret er der dialog om, hvordan værdierne omsættes til hverdagen på plejecentret og i arbejdet med beboerne. Der arbejdes desuden på at sikre et godt arbejdsmiljø, herunder at se de positive ting i hverdagen og ikke kun fokusere på udfordringerne. Der er meget fokus på kommunikationen, både på skrift og i tale. Der arbejdes med feedback, herunder hvordan man som medarbejder taler til og om hinanden. Der tilstræbes en kultur, hvor medarbejderne går direkte til hinanden frem for at tale bag hinandens ryg.</p> <p>En beboer fremstår meget hukommelsessvækket, men veltilpas. En anden beboer giver udtryk for, at vedkommende altid mødes på en imødekommende og åben måde af medarbejderne samt beskriver, at plejecentret er et godt sted at bo.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med beboerne i centrum. Det handler om at hjælpe beboerne bedst muligt, herunder at tilbyde dem tryghed og en hyggelig hverdag. Tilgangen til beboerne drøftes ved personalemøderne, og der snakkes om etik og samarbejde. Attendo's værdisæt indgår som en naturlig del af hverdagen på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvilke værdier som der arbejdes efter, herunder hvordan disse omsættes i praksis.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Der gennemgås dokumentation for to beboere:</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår i begge tilfælde udfyldt gennem hele døgnet, ligesom de fremstår individuelle og handlevejledende. I et tilfælde beskrives tiltag i forhold til beboers hukommelsessvækkelse samt skiftende adfærd.</p>
-------------	--

	<p>Det beskrives, hvordan beboer skal modtage støtte til personlig pleje, bad samt at medarbejderne skal finde tøj frem til beboer.</p> <p>I et andet tilfælde beskrives beboers ressourcer, herunder at beboer selv står op om morgenen og tager tøj på. Ligeledes fremgår det, at beboer selv vedligeholder boligen og varetager praktiske forhold. Det bemærkes, at der i et felt om aftenen blot beskrives 'tilsyn'.</p> <p>Den sygeplejefaglige udredning fremstår i begge tilfælde udfyldt og opdateret.</p> <p>I forhold til handleplaner bemærkes det, at der foreligger handleplaner, som ikke er fulgt op, ligesom der foreligger handleplaner i forhold til problematikker, som ikke længere er relevante.</p> <p>Der er udarbejdet livshistorie for begge beboere.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der læses op på beboerne som det første, når man møder ind. Der læses tilbage i tilfælde af, at man ikke har været på arbejde i en periode. I dagvagt dokumenteres typisk efter frokost. Det er kontaktpersonen, som har ansvar for, at døgnrytmeplanen er opdateret. Det er typisk social- og sundhedshjælpere samt social- og sundhedsassistenterne, som dokumenterer i handleplanerne, mens sygeplejersken udarbejder den sygeplejefaglige udredning. Medarbejderne oplever, at ovenstående ansvarsfordeling er velfungerende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt er tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne er generelt handlevejledende og individuelle samt udfyldt gennem hele døgnet. De sygeplejefaglige udredninger fremstår fyldestgørende, og der er udarbejdet livshistorie for begge beboere. Der ses enkelte mangler, som relaterer sig til handleplanerne.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	<p>En beboer kan ikke besvare spørgsmål om den personlige pleje grundet hukommelsessvækkelse. Tilsynet bemærker dog, at beboer fremstår velsoigneret og veltilpas. En anden beboer giver udtryk for at være faldet godt til på plejecentret. Beboer modtager støtte til at gå i bad og finder det trygt, at en medarbejder er til stede. Beboer beskriver, at den personlige pleje i alle tilfælde er god, samt at medarbejderne er meget hjælpsomme. Beboer oplever dog endnu ikke at have fået tildelt faste badedage, hvilket hun gerne vil have. Tilsynet er efterfølgende i dialog med en medarbejder, som beskriver, at beboer tilbydes bad på faste badedage, men at beboer ikke vil modtage personlige pleje af alle medarbejdere, ligesom beboer i nogle tilfælde frasiger sig hjælpen, hvis hun skal i aktivitetscenteret den pågældende dag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der som noget nyt arbejdes med kontaktpersonsordningen.</p> <p>Ansvar som kontaktperson indebærer praktiske opgaver samt kontakten til pårørende. Medarbejderne oplever, at beboerne profiterer godt af kontinuiteten. Medarbejderne beskriver, at en god personlig pleje sikres ved at tage udgangspunkt i den enkelte beboer, herunder at acceptere beboernes grænser og samtidig motivere beboere til at opretholde deres funktioner samt sikre god hygiejne. Det er vigtigt, at beboerne sikres en god oplevelse, som tager udgangspunkt i deres egne ønsker. Det er vigtigt, at beboerne ikke føler sig krænket. Hvis beboerne tilbydes hjælp til personlig hygiejne, men ikke ønsker dette, er det vigtigt at dokumentere dette. I forhold til de beboere, som ikke ønsker hjælp, kan det være en mulighed at forsøge med forskellige tilgange og medarbejdere, det er blot vigtigt, at man ikke giver op på beboerne, men forbliver faglige og professionelle.</p> <p>Adspurgt til triagering er medarbejderne ikke bekendte med principperne herfor. Det oplyses, at der ved triageringsmøderne blot er dialog om ændringerne i beboernes tilstand, men at man ikke arbejder med principperne for triagering.</p>
-------------	--

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den personlige pleje er af en tilfredsstillende kvalitet, samt at medarbejderne er bekendte med, hvordan en god personlig pleje sikres. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er bekendte med principperne for triagering, ligesom der ikke tages udgangspunkt i triageringsprincipperne til de daglige triageringsmøder.
----------------------------	--

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet bemærker, at fællesarealerne generelt fremstår rengjorte og ryddelige. Tilsynet bemærker dog på en afdeling en åben reol med mange forskellige ting, som fremstår lidt rodet. På en anden afdeling bemærkes det, at der for enden af gangen ser mørkt og lidt forladt ud.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål vedrørende den praktiske hjælp. En anden beboer beskriver, at der kommer rengøring ugentligt, og at dette er en god hjælp af høj kvalitet. Beboer beskriver, at hun ligeledes selv bidrager med ryddelighed og praktiske gøremål. Beboer oplever at gøre det meste selv ud over at skifte sengetøj.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at en medarbejder er ansvarlig for ugentlig rengøring i beboernes boliger. Medarbejderne beskriver, at de ligeledes varetages løbende praktiske gøremål i beboernes boliger, herunder at vande blomster, redde senge, holde orden i skabe, sørge for ryddelighed, lufte ud mv. Det er generelt vigtigt at forlade en bolig pæn og ryddelig. Medarbejderne beskriver, at målgruppen kan være svær at inddrage i praktiske gøremål, men at dette i nogle tilfælde kan lade sig gøre gennem let guidance og vejledning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt forekommer en god rengøringsstandard og ryddelighed på plejecentret, ligesom beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp.

3.4.3 Mad & måltider

Data	<p>Leder beskriver, at der aktuelt kører et projekt med, at nogle beboere skærmes fra de almindelige måltider, og der afsættes personale til at spise med en mindre gruppe af beboere. Det giver øget livskvalitet og appetit for de beboere, som får mulighed for dette. Formålet er, at der skabes fuld fokus på de beboere, som deltager. Der vælges løbende forskellige beboere ud. Ovenstående er finansieret af velfærdsmidlerne.</p> <p>Tilsynet går rundt på de forskellige afdelinger i forbindelse med frokosten.</p> <p>På en afdeling observeres det, at en medarbejder sidder med tre beboere ved et måltid. Der er ro omkring måltidet, og medarbejder er opmærksom på beboernes behov. På en anden afdeling bemærkes det, at tre beboere er siddende ved et bord med en medarbejder, og medarbejder har fokus på, at dialogen holdes i gang. En beboer siger, at han har givet op på kosten, grundet manglende appetit, medarbejder foreslår, at beboer kan snakke med stedets køkkendame, således at beboer kan få noget mad, som er tilpasset beboer. Det bemærkes på to afdelinger, at medarbejderne er siddende længe, og at der forekommer en hyggelig stemning. På en afdeling observeres det, at en medarbejder sidder sammen med to beboere med begrænset sprog. Medarbejder fortæller hele tiden, hvad hun gør og taler respektfuld til beboerne.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål om måltidet grundet hukommelsesudfordringer. En beboer beskriver, at kvaliteten af maden kan være lidt svingende. Beboer finder, at der generelt godt kan serveres mere grønt til måltiderne. Beboer oplever, at måltiderne i alle tilfælde er hyggelige at deltage i.</p> <p>Medarbejderne beskriver i forhold til måltiderne, at alle beboere inviteres til de fælles måltider. Der er fokus på at skabe en hjemlig stemning samt en god atmosfære omkring måltidet. Der er mange parametre, som skal gå op i en højere enhed, når beboergruppen generelt er udfordret hukommelsesmæssigt. Medarbejderne har fokus på at holde samtalen i gang under måltidet, og placerer sig ofte omkring bordet ved de beboere, som har behov for støtte. Flere beboere er i dagcentret, hvorfor der ikke altid er mange beboere, som deltager i frokosten.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for roller og ansvar i forbindelse med måltiderne. Tilsynet vurderer, at der forekommer en god atmosfære omkring måltiderne. Det bemærkes dog, at en beboer finder, at kvaliteten af maden er svingende.
----------------------------	--

3.4.4 Rehabilitering

Data	<p>Det observeres, at en medarbejder bliver enig med en beboer om, at vedkommende kan hvile sig lidt i sin kørestol efter frokosten. Medarbejder læner beboer tilbage i kørestolen og finder en pude frem til beboer. Medarbejder er meget anerkendende i sin tiltale. Beboer spørges, om hun vil have tæppe på. På samme afdeling observeres det, at en medarbejder hjælper beboer hen til en rollator, så beboer selv kan gå det sidste stykke vej til boligen.</p> <p>En beboer fremstår veltilpas, men kan ikke besvare spørgsmål. En anden beboer beskriver, at hun har en aktiv hverdag med gymnastik, boldspil og romaskine. Beboer forsøger generelt at holde sig selv i gang og tilstræber ikke at sidde i stille.</p> <p>Medarbejderne fremhæver i forhold til rehabilitering, at det handler om at bevare de funktioner, som beboerne besidder. Der sker løbende vedligeholdelse af beboernes ressourcer, og der er fokus på verbal guidning og spejling. Der fremhæves eksempler, som at en beboer opfordres til at børste tænder med let guidning. I forhold til en anden beboer kan denne inddrages i forhold til påklædning/afklædning. I aktivitetscentret bidrager nogle beboere med at lægge vasketøj sammen. Medarbejderne beskriver, at en rehabiliterende tilgang fremmer oplevelsen af livskvaliteten, selvværdet og selvbestemmelsen. Det er vigtigt at finde ud af, hvordan beboernes ressourcer anvendes mest hensigtsmæssigt, så de hjælpes til nogle opgaver, og dermed har energi til at varetage andre opgaver selv.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Der observeres et rehabiliterende miljø på fællesarealerne, ligesom beboer oplever god mulighed for en aktiv hverdag på plejecentret.

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Der observeres en god og respektfuld omgangsform på plejecentret.</p> <p>Beboerne oplever en god stemning og omgangsform på plejecentret. En beboer beskriver, at medarbejderne i alle tilfælde er venlige og opmærksomme. Man mødes altid med respekt og omsorg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation sikres ved at præsentere sig selv over for beboerne, herunder beskrive formålet med, at man kommer ind i beboers bolig. Der sættes hele tiden ord på, hvad man som medarbejder foretager sig, da dette er med til at skabe tryghed for beboeren. Der kan tages forskellige emner op med beboerne, gerne noget de kan relatere til, eller som de interesserer sig for. Beboerne mødes med en individuel tilgang, da ikke to beboere er ens. Man skal som medarbejder desuden have forståelse for, at en beboer på nogle dage kan rumme mindre og har behov for at være sig selv, derfor er det vigtigt at observere og mærke efter i mødet med beboer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der forekommer en god omgangstone på plejecentret, samt at medarbejderne kan gøre rede for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>På tilsynsdagen er Gribskov Produktionsskole på besøg og laver ansigtsbehandling og manicure med beboerne.</p> <p>Leder beskriver, at der er frivillige tilknyttet plejecentret, og disse arrangerer blandt andet banko, sangformiddage, sommerfest og julefest. Plejecentret har desuden et tæt samarbejde med kommunen, og der er aktuelt forskellige medarbejdere i arbejdsprøvning.</p>
-------------	--

	<p>Plejecentret har et tilknyttet aktivitetscenter, som både beboere og udefrakommende borgere kan benytte. Der udarbejdes en månedlig aktivitetsplan for aktiviteter i dagcentret. Beboerne tilbydes ligeledes mindre aktiviteter lokalt på enhederne, såsom spil, gåture samt fælles praktiske gøremål som at lægge vasketøj sammen. Leder beskriver, at flere beboere finder det indholdsrigt at komme i dagcentret, idet der kommer borgere udefra, hvilket bidrager med noget ekstra liv.</p> <p>Adspurgt til klippekortsordningen oplyses det, at denne bruges til individuelle aktiviteter, såsom indkøb, caféture mv. Både leder og medarbejdere beskriver dog, at arbejdet med ordningen kan systematiseres yderligere. Medarbejderne oplyser, at det kan være udfordrende at forene med de daglige gøremål på plejecentret.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmål om aktiviteter. En anden beboer beskriver, at hun jævnligt får lavet negle og ansigtsmaske, beboer er ligeledes ofte i dagcentret og laver her håndarbejde. Beboer deltager desuden i måltiderne i aktivitetscentret og finder dette en god mulighed for socialt samvær.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at flere beboere dagligt tager i aktivitetscentret. Der er ligeledes fokus på at skabe mindre aktiviteter på enhederne i det omfang, der er tid og mulighed for med målgruppen af beboere.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på at tilbyde aktiviteter, som er tilpasset målgruppen af beboere. Det bemærkes dog, at arbejdet med klippekortsordningen aktuelt forekommer lidt usystematisk, og der opleves udfordringer med at forene denne med øvrige gøremål i hverdagen.</p>

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Leder beskriver, at det løbende tilstræbes, at skabe mest muligt kontinuitet, og der anvendes en fast gruppe af afløsere. Kun i nødstilfælde bruges vikarer. Leder beskriver, at der trods naturlig udskiftning er en relativ stabil personalegruppe.</p> <p>Leder oplyser, at sygefraværet ligger på 13%. Årsagen hertil er ifølge leder blandt andet, at medarbejderne over vinterperioden var meget ramt af influenzaepidemi, hvilket havde en selvforstærkende effekt. Leder beskriver, at sygefraværet opgøres månedligt for at skabe et overblik over udviklingen heraf. Der arbejdes med leverandørens sygefraværspolitik, og denne følges til dels. Leder beskriver en tæt dialog med medarbejderne.</p> <p>Leder beskriver, at størstedelen af personalegruppen består af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter samt en sygeplejerske. Om aftenen og natten er der social- og sundhedshjælpere samt social- og sundhedsassistenter på arbejde. Den nuværende personalegruppe svarer ifølge leder til behovet. Der er desuden mulighed for at kontakte hjemmeplejen og akutteamet på Toftebo i forhold til faglig sparring. Der kommer ligeledes en timelønnet sygeplejerske på plejecenteret, som dækker ved behov. Der holdes månedlige personalemøder, ligesom der afholdes gruppemøder lokalt i enhederne. Der afholdes triagemøder dagligt efter morgenplejen, hvor sygeplejersken typisk fører ordet. Plejecentret har tilknyttet en plejecenterlæge, hvilket ifølge leder er meget velfungerende. Dette skaber tryghed og kvalitet i forhold til beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i den seneste tid har været behov for en del afløsere grundet vakante stillinger og sygdom. Medarbejderne oplever ikke, at dette er gået ud over beboerne, da afløserne har et godt kendskab til beboergruppen.</p> <p>Ifølge medarbejderne forekommer der et godt tværfagligt samarbejde, og sygeplejersken er eksempelvis meget lydhør og tager sig tid til faglig sparring. Plejecenterlægen fremhæves ligeledes som et meget værdifuldt tiltag.</p>
------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der forekommer et velfungerende tværfagligt samarbejde. Det bemærkes, at plejecentret aktuelt ikke har tilknyttet en fysioterapeut. Tilsynet vurderer, at leder har fokus på at minimere plejecentrets høje sygefravær.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling**Data**

Leder oplever, at medarbejderne på et overordnet plan har de nødvendige kompetencer til deres arbejde. Det er dog generelt en udfordring at rekruttere nye medarbejdere, og der er aktuelt en vakant social- og sundhedsassistentstilling. Det er målet, at man på sigt skal opnormere antallet af social- og sundhedsassistenter, grundet plejens øgede kompleksitet. Der arbejdes kontinuerligt med, at medarbejderne sikres de nødvendige kompetencer og redskaber i forhold til målgruppen med demens. Souschefen er uddannet inden for demens, og sygeplejersken er uddannet som klinisk vejleder. Der er både sygeplejestuderende og social- og sundhedsselever tilknyttet plejecentret, hvilket hele tiden bidrager til, at medarbejderne holder deres viden ajour. Ligeledes er der ansat en social- og sundhedsassistent, som yderligere har en baggrund som pædagog. Plejecenterlægen underviser i forskellige faglige emner og er på den måde med til at udbrede faglig viden på plejecentret.

Der arbejdes med et fast introduktionsprogram til nye medarbejdere.

Der kører aktuelt et trivselsprojekt på plejecentret, formålet er, at dette skal være et godt sted både at bo og arbejde. Der er kigget på de forskellige roller i grupperne.

Medarbejderne oplever, at de generelt har de nødvendige kompetencer til de opgaver, som de stilles over for, men beskriver, at man naturligvis altid kan udvikle sig yderligere. Medarbejderne oplever i alle tilfælde god mulighed for at kontakte plejecentrets sygeplejerske eller plejecenterlægen ved behov. Medarbejderne oplyser, at de har deltaget i kurser vedrørende medicinkurser, sårplejekurser mv. En social- og sundhedshjælper oplever, at denne faggruppe ikke altid bliver tilbudt så mange muligheder for kompetenceudvikling.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de nødvendige kompetencer, ligesom medarbejderne generelt oplever tilstrækkelig mulighed for at tilføje sig ny viden.

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.

