



# Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Attendo Lærkevej

Uanmeldt tilsyn  
Juni 2024

# Indhold

Forord.....	3
1. Oplysninger om omsorgscentret.....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn .....	7
3.2 Status og udviklingsområder .....	8
3.3 Dokumentation .....	8
3.4 Personlig pleje.....	9
3.5 Praktisk hjælp .....	11
3.6 Mad og måltider .....	11
3.7 Kommunikation og adfærd.....	12
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning .....	14
4. Tilsynets formål og metode .....	15
4.1 Formål .....	15
4.2 Metode.....	15
4.3 Vurderingsskema .....	16
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	17
Om BDO.....	18

# Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



# 1. Oplysninger om omsorgscentret

## Oplysninger om tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Attendo Lærkevej, Lærkevej 11, 3600 Frederikssund

Leder: Helle Christensen

Antal boliger: 72 boliger, hvoraf 48 er belagt

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. juni 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview med fire beboere
- Gennemgang af dokumentation på servicelovsområdet
- Observationer
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en social- og sundhedshjælper)

Borgere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

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

Tilsynsførende:

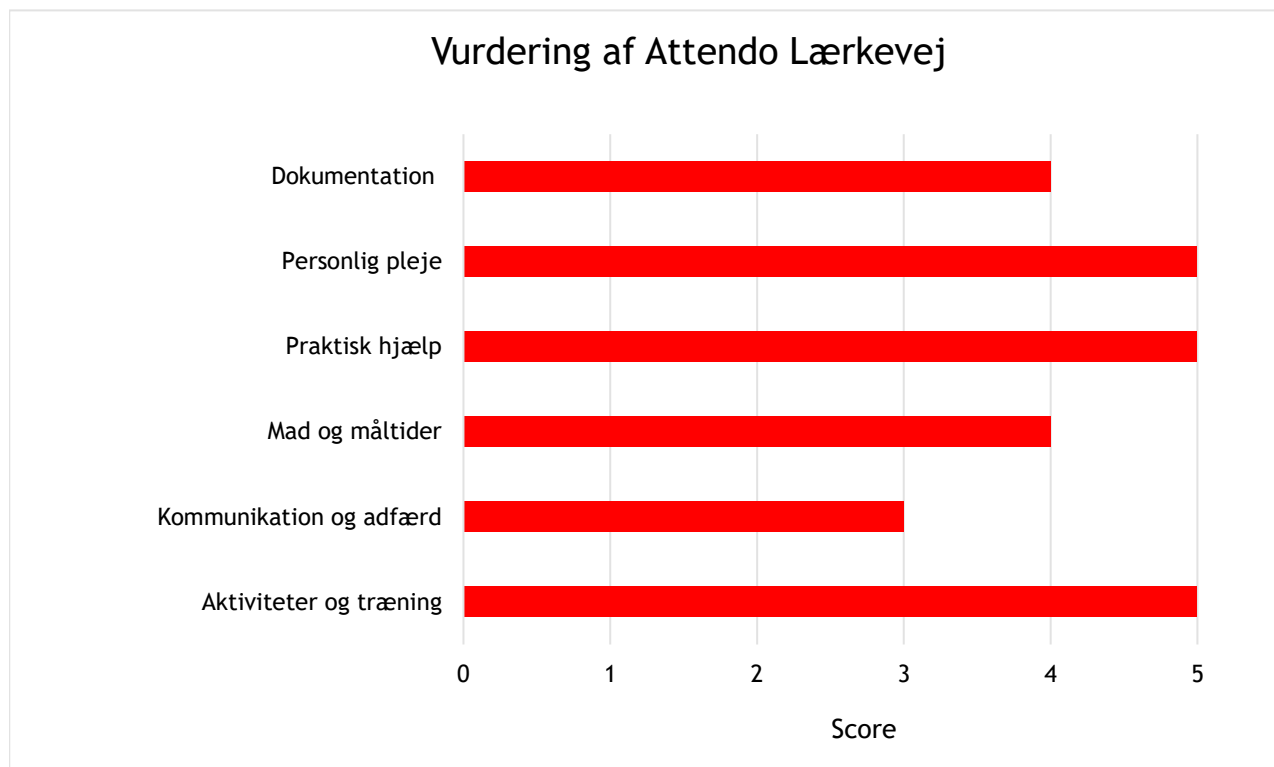
Karin Kappel, Senior manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Dokumentation

Tilsynet vurderer, at generelle oplysninger er relevant udfyldte med informationer af værdi for borgerforløbet, fraset en beboerjournal, hvor flere felter er tomme. Dertil er det tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger for plejen generelt er fyldestgørende med beskrivelser af hjælpen hen over døgnet. Dog ses en handlingsanvisning for nat med manglende beskrivelse af beboerens behov for hjælp. Dertil vurderes det, at funktionsevnetilstande beskrives relevant i forhold til beboernes aktuelle funktionsevne i halvdelen af journaler, hvor den anden halvdel mangler opdatering. Det er tilsynets vurdering, at der dokumenteres relevant opfølgning på observationer med forværring.

#### Personlig pleje

Det vurderes, at de interviewede beboeres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Det vurderes, at beboerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer, at de interviewede medarbejdere på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for, hvor medarbejderne samtidigt formår at inddrage fælles faglige metoder og tilgange i beskrivelserne af deres indsatser.

#### Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealerne. Det vurderes, at beboerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten. Medarbejderne kan redegøre for levering af den praktiske hjælp, hvor de i deres beskrivelser inddrager overvejelser omkring selvbestemmelse og rehabilitering.



### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider afvikles med udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid', herunder med en rehabiliterende tilgang, selvbestemmelse og relevante støtte. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af maden og rammerne for måltidet. To beboere italesætter dog enkelte kritikpunkter, omhandlende aftensmåltider, der lejlighedsvist ikke færdigtilberedes med en tilfredsstillende kvalitet, samt manglende tilbud om frugt til en beboer, der ikke selv er i stand til at bede om det. På baggrund af gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid.

### Kommunikation og adfærd

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der tages individuelle hensyn. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til målgruppen. Tilsynet vurderer dog, baseret på observation i forbindelse med et beboerinterview, at to medarbejdere udviser en adfærd med manglende respekt og professionalisme.

### Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på Attendo Lærkevej, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter, at beboerne deltager i relevante aktiviteter.

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.

## 2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der i arbejdet med dokumentationen på servicelovsområdet rettes opmærksomhed på:
  - At handlingsanvisninger indeholder beskrivelser af beboerens hjælp og støtte igennem hele døgnet.
  - At funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede.
  - At de generelle oplysninger fremstår med relevante oplysninger, som giver værdi for beboerforløbet.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes en opmærksomhed på beboernes tilfredshed med kvaliteten af maden samt beboernes ønsker og behov i relation hertil.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en faglig dialog med medarbejderne omkring respektfuld og professionel tilgang til beboerne, hvor dialogen med fordel kan tage udgangspunkt i tilsynets to observationer.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

#### Data:

#### Interview med ledelsen:

Plejehjemmet Attendo Lærkevej modtog i forbindelse med det seneste tilsyn anbefalinger i relation til: 1. Dokumentationsarbejdet, herunder sikring af; handlevejledende handlingsanvisninger, opdaterede generelle oplysninger og funktionstilstande, skriftlig opfølgning af ændringer i beboernes tilstande samt medarbejdernes viden om Cura, 2. Kontinuiteten, 3. Besvarelse af nødkald, 4. Fælles faglig retning, 5. Mad og måltider og 6. Fælles faglig forståelse for samarbejdet med pårørende.

Ledelsen beskriver indledningsvist, hvordan der i kølvandet på en ustabil medarbejdersituation, og flere påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed, er arbejdet målrettet på at skabe stabilitet og strukturerede arbejdsgange. Alle stillinger er nu besat, hvilket allerede har haft en positiv indvirkning på både kvaliteten, fagligheden og kontinuiteten. Ledelsen har etableret et kontaktpersonsystem, hvor hver beboer har både en social- og sundhedshjælper samt en social- og sundhedsassistent som kontaktperson.

Den etablerede stabilitet og struktur har også medvirket til et højere fokus på dokumentationsarbejdet, og der er etableret tydelige ansvarsområder for de forskellige dele af beboernes dokumentationsgrundlag. Dokumentation er italesat på flere møder, og der er gennemført fælles undervisning, hvor fokus bl.a. har været på etablering af 'den røde tråd' i dokumentationen samt på at sikre ensartethed i udarbejdelsen af handlingsanvisningerne for beboernes pleje og omsorg. Handlingsanvisningerne har nu en fast struktur med faste overskrifter. Desuden er der udarbejdet arbejdsgange for dokumentation af funktionsevnetilstandene og generelle oplysninger, hvor det er et fælles ansvar at sikre dokumentation af ændringer i beboernes tilstande. Ledelsen beskriver, at der triageres to gange dagligt, både i dagvagt og aftenvagt, for at sikre en tæt og kontinuerlig opfølgning på beboernes tilstande.

I relation til anbefalingen om besvarelse af nødkald beskriver ledelsen, at der bl.a. er kommet forbedringer i forhold til en tidligere svigtende internetforbindelse.

Nødkaldsloggen anvendes til undersøgelse i forbindelse med indrapporterede afvigelser.

I forhold til anbefalingen om fælles faglig retning beskriver ledelsen, at implementeringen af triage har haft en afgørende betydning for sikring af daglige faglige drøftelser, hvor ledelsen prioriterer daglig deltagelse for at understøtte den faglige refleksionskultur og sparring.

Plejehjemmet har gennemgået et forløb med Sundhedsstyrelsens Værdighedsrejsehold, og har dermed styrket medarbejdernes viden og kompetencer, hvilket bl.a. afspejles i, at de introducerede redskaber og metoder, f.eks. 'Isbjerg' eller 'Spejling', i dag er integrerede værktøjer i hverdagen.

Plejehjemmet har implementeret beboerkonferencer, hvor beboernes trivsel drøftes, og hvor alle medarbejdere aktivt bidrager til faglige tiltag hos beboerne.

Anbefalingen vedrørende mad og måltider er understøttet ved at udnævne en ernæringsansvarlig på hver afdeling, der har ansvaret for afviklingen af måltiderne. Den ernæringsansvarlige medarbejder mødes med ernæringskonsulenten fra Frederikssund Kommune til sparring om f.eks. dysfagi. Den ernæringsansvarlige inddrager beboerne i f.eks. bestilling af råvarer til frokosten eller ønsker til aftensmaden. Ledelsen beskriver ligeledes, at der er en øget opmærksomhed på, at måltiderne foregår i rolige omgivelser og med fokus på den gode stemning. Medarbejderne forsøger at sammensætte beboerne ved bordene i spisestuen, så der skabes fællesskaber, og ledelsen beskriver, at medarbejderne faciliterer samtalerne under måltiderne.

I forhold til faglig forståelse for samarbejdet med de pårørende fortæller ledelsen, at det nu er kontaktpersonerne, der har ansvaret for kontakten til de pårørende, men at ledelsen gerne deltager i samarbejds møder, og tager telefonisk kontakt ved behov. Ledelsen fortæller ligeledes, at der er etableret et pårønderåd. Pårønderådet mødtes dagen før tilsynet, og de pårørende italesatte en mærkbar forbedring af forholdene på plejehjemmet. Ifølge ledelsen beskriver de pårørende, at de i langt højere grad føler sig hørt, og at de kan mærke en større ro på plejehjemmet.

## 3.2 Status og udviklingsområder

### Data:

#### Interview med ledelsen:

Ledelsen beskriver, at et af de aktuelle udviklingsområder er, at flere beboere overgår til dosisdispensering i samarbejde med de praktiserende læger. Samarbejdet er velfungerende, og ledelsen håber, at dosisdispenseringen vil øge patientsikkerheden og frigive mere tid til medarbejdernes kerneopgave.

Ledelsen beskriver, at der generelt er fokus på samarbejde og trivsel blandt medarbejderne, og der er aktuelt opstartet etagemøder, hvor både dag-, aften- og nattevagterne mødes en gang om måneden.

Alle medarbejderne sikres en god introduktion, og introduktionsprogrammet er netop revideret, så alle nye medarbejdere modtager undervisning i f.eks. arbejdsgange og procedurer samt vejledninger på Frederikssund Kommunes intranet. Alle erfarne medarbejdere, der har behov for en opfriskning, deltager ligeledes på introduktionskurserne. Der er desuden planlagt undervisning med kommunens ernæringskonsulent i ernæring til ældre.

Ledelsen fortæller, at der er et stort ønske om at modtage social- og sundhedselever, nu hvor plejehjemmet har overskud til at være uddannelsessted.

## 3.3 Dokumentation

### Data:

#### Observation:

Tilsynet har gennemgået dokumentation på servicelovsområdet for fire beboere.

#### Handlingsanvisninger for pleje og støtte

Handlingsanvisningerne for pleje og støtte - dag, aften og nat - fremstår generelt fyldestgørende, opdaterede og aktuelle. Handlingsanvisningerne indeholder handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over døgnet, frasat en journal, hvor beskrivelserne for nat fremstår mangelfulde. Der observeres udførlige beskrivelser af beboernes ressourcer og af særlige opmærksomhedspunkter, f.eks. er der i forhold til en beboer præcise beskrivelser af særlige hensyn til beboerens behov for verbal guidning i relation til demenssygdom, hensyn til nedsat funktion i arme og skuldre samt kosthensyn i relation til diabetes og fødevarerallergier.

Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i relation til f.eks. særlig mundpleje og hudpleje. En handlingsanvisning kan med fordel tilføjes oplysninger om beboerens psykiske sygdom og nødvendig tilgang i relation hertil.

#### Funktionsevnetilstande:

I to ud af fire journaler fremstår funktionsevnetilstandene opdaterede og relevant beskrevet i overensstemmelse med beboernes funktionsniveau.

I en journal mangler der oprettelse af funktionsevnetilstanden 'hukommelse', idet beboeren er kognitivt svækket. I en anden journal trænger funktionsevnetilstandene generelt til opdatering, så der opnås sammenhæng imellem funktionsevnetilstande, aktuelle tilstand og handlingsanvisninger for plejen.

#### Generelle oplysninger:

Generelle oplysninger fremstår generelt fyldestgørende med relevante beskrivelser under f.eks. livshistorie, mestring, motivation, ressourcer og vaner. Der ses bl.a. en præcis beskrivelse af en beboers oplevelse af at have Parkinsons. Beboeren udtaler; *'Det værste er, at jeg låser, og så føler jeg mig helt fortabt'*. Beskrivelserne af livshistorierne er udførlige, og giver et solidt grundlag for samtale med beboerne, bl.a. fremgår det, hvilke interesser beboerne har.

I en ud af de fire journaler ses enkelte felter, som ikke er udfyldt, herunder bl.a. mestring, motivation og ressourcer.



**Observationer:**

Der ses relevante observationer ved afvigelser i beboernes tilstand, bl.a. i relation til opfølgning på en beboers problemer med vandladning, søvn og hvile. Dertil ses relevant opfølgning på tilfælde af svimmelhed, herunder flere TOBS-målinger og faglige overvejelser om evt. sammenhæng med opstart af ny medicin.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne beskriver, at de anvender handlingsanvisninger for plejen som daglige arbejdsredskaber, især hvis man er ny medarbejder.

Medarbejderne er opmærksomme på, at handlingsanvisningerne fremstår opdaterede, hvor det primært er kontaktpersonerne, der er ansvarlige for dette arbejde. Medarbejderne har en fast rutine, hvor de orienterer hinanden, hvis en handlingsanvisning er blevet opdateret. Medarbejderne anvender en skabelon, når de udfylder handlingsanvisningen. De indsætter selv overskrifterne, f.eks. ernæring, personlig pleje, medicin m.v. i journalen. Medarbejderne bringer ændringer i beboernes tilstande op til triage. Ved akutte ændringer i beboernes tilstande kontaktes social- og sundhedsassistenten med det samme. Der lægges altid en opgave til en social- og sundhedsassistent, hvis en social- og sundhedshjælper foretager faglige observationer af ændringer hos en beboer. Medarbejderne sikrer sig i samarbejde med beboerne og evt. pårørende, at beboerne får den rette hjælp, og at denne udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. Der afholdes indflytningssamtale ca. 10-14 dage efter indflytning, hvor der er bred repræsentation fra flere faggrupper i tillæg til beboeren og eventuelle pårørende. Medarbejderne fortæller, at såfremt der ankommer en beboer, der tidligere har haft hjælp i kommunen, kan medarbejderne orientere sig i den eksisterende dokumentation. Medarbejderne beskriver dog, hvordan der ofte er behov for opdateringer i forbindelse med indflytningen. Funktionsevnetilstandene vurderes fast hver 4.-6. uge, og ad hoc ved ændringer i beboernes tilstande.

Medarbejderne læser dokumentationen på 'egne' beboere i begyndelsen af hver vagt, og videreformidler til kollegerne i forbindelse med triage. I forbindelse med triage dokumenteres eventuelle nye tiltag.

**Tilsynets vurdering - 4**

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

Tilsynet vurderer, at generelle oplysninger er relevant udfyldte med informationer af værdi for borgerforløbet, fraset en beboerjournal, hvor flere felter er tomme. Dertil er det tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger for plejen generelt er fyldestgørende med beskrivelser af hjælpen hen over døgnet. Dog ses en handlingsanvisning for nat med manglende beskrivelse af beboerens behov for hjælp. Dertil vurderes det, at funktionsevnetilstande beskrives relevant i forhold til beboernes aktuelle funktionsevne i halvdelen af journalerne, hvor den anden halvdel mangler opdatering. Det er tilsynets vurdering, at der dokumenteres relevant opfølgning på observationer med forværring.

## 3.4 Personlig pleje

**Data:****Observation:**

Beboerne fremstår soignerede, svarende til deres livsstil og ønsker, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov.

**Interview med borgerne:**

Alle fire beboere giver udtryk for, at hjælpen svarer til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne italesætter på forskellig vis, hvordan deres ønsker og vaner imødekommes, f.eks. at de oplever selvbestemmelse, og at de støttes i at være aktive under plejen. Alle beboerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på beboerne og på ønsker og behov, og at nødkald besvares inden for rimelig tid. Beboerne giver alle udtryk for at være trygge ved hjælpen, fordi medarbejderne,

der hjælper dem, er kendte. En beboer er kognitivt svækket, og har svært ved at besvare spørgsmålene. Beboeren virker veltilpas, har velplejede negle, er soigneret og nybarberet og nyklippet. Beboeren giver, på forespørgsel, udtryk for trivsel og tryghed.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne beskriver, at beboerne tilbydes en individuel tilpasset støtte og pleje, som tager udgangspunkt i beskrivelserne i handlingsanvisningerne for plejen. Medarbejderne tilføjer dog, at de altid sikrer afstemning med beboerens ønsker på dagen, og ikke blot retter sig efter beskrivelserne.

Medarbejderne beskriver særlige opmærksomheder hos beboerne, og de giver relevante eksempler, hvor selvbestemmelsesretten er central i medarbejdernes beskrivelser. Medarbejderne beskriver, hvordan de motiverer beboere, der er modvillige i forhold til at få hjælp, hvortil medarbejderne italesætter vigtigheden af opbygningen af en tillidsfuld relation samt overholdelse af de aftaler, som indgås med beboerne. Medarbejderne beskriver, at de hver dag arbejder med en arbejdsplanlægningseddell, hvor det fremgår, hvornår beboerne tilbydes bad, får vasket tøj m.v.

Medarbejderne beskriver, hvordan der tidligere har været anvendt mange eksterne vikarer på plejehjemmet. Nu er der kun faste medarbejdere, og det afspejles, ifølge medarbejderne, i beboernes tryk og oplevelse af kontinuitet. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan faste rutiner ligeledes bidrager til trygge rammer for beboerne. Medarbejderne beskriver, at de er gode til at hjælpe hinanden på etagerne, og at de er opmærksomme på, at det er den samme medarbejder, der 'udlånes' til en bestemt etage, så det både er trygt for medarbejderne og beboerne. Nødkaldssystemet har tidligere haft en del driftsforstyrrelser, men det fungerer nu langt bedre. Medarbejderne beskriver tillige velfungerende og trygge arbejdsrutiner omkring besvarelse af nødkald i løbet af vagten.

Medarbejderne arbejder rehabiliterende, og beboerne støttes til at bruge deres egne ressourcer mest muligt. Medarbejderne beskriver, hvordan udførelsen af selv en lille opgave kan skabe stor værdi for den enkelte beboer. Medarbejderne fortæller, hvordan de anvender en venlig og anerkendende tilgang til at motivere beboerne i den rehabiliterende indsats.

Medarbejderne beskriver, hvordan de har deltaget i et forløb med Værdighedsrejseholdet, og hvordan de aktivt anvender de forskellige introducerede metoder, herunder Tom Kitwoods omsorgsmodel. Her nævner medarbejderne også, hvordan de taler med beboerne om deres livshistorie, og herigennem opnår større forståelse for beboernes reaktionsmønstre og behov.

Beboerkonferencer afholdes i relation til beboere, der udviser manglende trivsel. Beboerkonferencerne afholdes med deltagelse fra alle vagtlag og flere faggrupper, hvor alle bidrager med input og tiltag til forbedring af beboerens trivsel. Triage gennemføres flere gange i hver vagt, og fungerer som en sikring til tæt faglig opfølgning på den enkelte beboer.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

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

Det vurderes, at de interviewede beboeres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Det vurderes, at beboerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer, at de interviewede medarbejdere på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for, hvor medarbejderne samtidigt formår at inddrage fælles faglige metoder og tilgange i beskrivelserne af deres indsatser.

### 3.5 Praktisk hjælp

**Data:****Observation:**

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og levestil. Beboernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilfredsstillende rengjorte, ligesom fællesarealerne fremstår pæne og rene.

**Interview med borgerne:**

De fire interviewede beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. En beboer fortæller, at beboeren deltager lidt i udførelsen af de praktiske opgaver.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålene.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne beskriver, hvordan rengøringsmedarbejdere varetager rengøringen af beboernes boliger, og at plejemedarbejderne sørger for den daglige oprydning og vedligeholdelse. Medarbejderne er opmærksomme på at udføre de praktiske opgaver i samarbejde med beboere, der er i stand til det, og hvor det er meningsfuldt. Medarbejderne beskriver også, at de etablerer konkrete aftaler med pårørende, der bidrager med forskellige praktiske opgaver.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealerne. Det vurderes, at beboerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten. Medarbejderne kan redegøre for levering af praktisk hjælp, hvor de i deres beskrivelser inddrager overvejelser omkring selvbestemmelse og rehabilitering.

### 3.6 Mad og måltider

**Data:****Observation:**

Flere beboere sidder i spisestuerne, og indtager deres morgenmad ved tilsynets begyndelse. Der er en rolig stemning og lavmælt samtale imellem beboere og de tilstedeværende medarbejdere. Flere steder ses medarbejdere sidde i nærheden af spiseområdet, hvor de dokumenterer.

Forud for frokosten anretter medarbejderne individuelt tilpasset smørrebrød til hver enkelt beboer, f.eks. ses både snitter med begrænset pynt og højtbelagte snitter med forskellig pynt, såsom ristede løg, remoulade, rødbeder m.v. På en tallerken er pålægget anrettet på blødt brød uden skorpe til en beboer med tyggeudfordringer. I en anden afdeling serveres smørrebrødet på fade, hvor beboerne selv vælger.

I en afdeling er nogle af beboerne allerede i spisestuen, og andre bliver mindet om, at det er tid til frokost af en medarbejder. Beboere, der ankommer til spisestuen, bydes varmt velkommen af medarbejderne. Smørrebrødet serveres enkeltvist for de tilstedeværende beboere, hvor beboerne samtidigt præsenteres for maden og ønskes velkomne. Flere beboere roser smørrebrødets udseende. Der er forskellige drikkevarer, som beboerne kan vælge imellem, og medarbejderne byder ligeledes på en fre-dagsnaps til de beboere, der har lyst. Under måltidet sidder medarbejderne sammen med beboerne og spørger nysgerrigt ind til beboerne. Der er en hyggelig og afslappet atmosfære, hvor der er snak, smil og grin.

**Interview med borgerne:**

De fire beboere giver generelt udtryk for tilfredshed med maden og afviklingen af måltiderne. Hovedparten af beboerne fortæller, at maden smager godt, er varieret og veltilberedt, og at der tilbydes alternativer, hvis der er noget, beboerne ikke bryder sig om.

En beboer udtrykker følgende; *'Maden er smaddergod, og den smager godt. Jeg vil sige det med rene ord - vi lever godt her! Vi må spise, hvor vi vil, og det er både rart at spise sammen med de andre og for mig selv'*.

To beboere har enkelte kritikpunkter til maden. Den ene beboer, som generelt er tilfreds, fortæller, at tilberedningen af aftensmåltidet nogle gange er mindre god, hvor beboeren oplever, at enkelte medarbejdere har manglende kompetencer i forhold til at færdigtilberede maden korrekt. En anden beboer kunne godt tænke sig tilbud om frugt til mellemmåltiderne, hvor beboeren fortæller, at man selv skal bede om den, hvilket er svært for beboeren, som har lang latenstid i forbindelse med tale.

Dertil giver beboerne udtryk for, at der er en god stemning under måltiderne. Beboerne giver udtryk for at være glade for at spise i fællesområdet med de andre beboere og medarbejdere, men at det også er muligt at spise i egen bolig, hvis dette ønskes.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne fortæller, at de anretter frokosten, og sidder sammen med beboerne under frokosten. Der prioriteres tid til ro, samtale og nærvær, og telefoner og tv er slukkede.

Medarbejderne har relevante overvejelser i forhold til beboernes individuelle behov under måltiderne, både i forhold til, hvor meget den enkelte beboer kan rumme, hvem de sidder sammen med, og hvilket støttebehov de har i forhold til spisningen. Ofte er der behov for rokeringer i forbindelse med, at der flytter nye beboere ind, hvilket afstemmes med beboerne. Medarbejderne beskriver muligheder for mellemmåltider.

**Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider afvikles med udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid', herunder med en rehabiliterende tilgang, selvbestemmelse og relevant støtte.

Beboerne udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten af maden og rammerne for måltidet. To beboere italesætter dog enkelte kritikpunkter, omhandlende aftensmåltider, der lejlighedsvist ikke færdigtilberedes med en tilfredsstillende kvalitet samt manglende tilbud om frugt til en beboer, der ikke selv er i stand til at bede om det.

På baggrund af gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring 'Det gode måltid'.

### 3.7 Kommunikation og adfærd

**Data:****Observation:**

Tilsynet bemærker, at der er en rolig stemning på plejehjemmets etager. Medarbejderne bevæger sig roligt på fællesarealerne, og tager sig god tid til at tale med beboere og medarbejdere, som de møder på gangene og i spisestuen. En pårørende modtages venligt og imødekommende. Medarbejderen kender tydeligt den pårørende, der tildales ved fornavn. Den pårørende skal overbringe en besked om, at beboeren afhentes den efterfølgende dag, og medarbejderen lover, at kollegerne vil sørge for, at beboeren er klar til tiden.

Tilsynet overværer at en kognitivt svækket beboer, forud for beboerinterviewet, modtager støtte til påklædning efter toiletbesøg af en medarbejder. Medarbejderen anvender humor i kontakten med beboeren, hvor medarbejderen siger; *'hov, de bukser er da lidt lavthængende i dag, skal jeg ikke lige hjælpe dig med at trække dem op?'* Beboeren griner, og tager imod medarbejderens hjælp.

Tilsynsførende observerer imidlertid to medarbejdere med en upassende adfærd over for en beboer, der er i gang med at blive interviewet.

Midt under interviewet, og uden varsel eller forespørgsel, fjerner den ene medarbejder krummer omkring beboerens mund. Først forsøger medarbejderen at børste krummerne væk med hånden, og efter følgende gentages forsøget - nu med en serviet. Beboeren, der på grund af sin sygdom har en langsom reaktionsevne, ser overrasket ud, men siger ikke noget. Lidt senere, men fortsat under interviewet, kommer en anden medarbejder hen og giver impulsivt, og uden varsel, beboeren et stort kys på kinden. Beboeren bliver igen overrasket.

#### **Interview med borgerne:**

Alle fire beboere giver udtryk for, at de oplever en behagelig omgangstone, og at alle medarbejderne generelt er flinke. En beboer, der beskriver et godt samarbejde med de fleste medarbejdere, fortæller, at der er en enkelt medarbejder, som beboeren ikke har en god kemi med. Medarbejderen varetager ikke opgaver hos beboeren, idet ledelsen er bekendt med beboerens udtalelser, og der planlægges derfor ud fra dette.

Beboerne oplever også medarbejdernes indbyrdes omgangstone som god, og medarbejderne banker altid på, inden de går ind i beboernes bolig.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne beskriver, hvordan de lægger vægt på, at kommunikationen med beboerne er anerkendende, i øjenhøjde, og respektfuld. Hertil nævner medarbejderne, at de er opmærksomme på ikke at tale hen over hovedet på beboerne, og at udvise nærvær i samværet med beboerne. Medarbejderne italesætter, at de sørger for at informere beboerne forud for handlinger i plejen, og i den forbindelse gives der instruktioner, som er tilpasset den enkelte beboer, f.eks. anvendes korte, konkrete instruktioner til beboere med kognitive funktionsnedsættelser.

Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på, hvilke beboere der fungerer godt og mindre godt sammen, hvilket bl.a. afspejles i bordplanen i spisestuen.

I forhold til de pårørende beskriver medarbejderne en proaktiv tilgang, hvor de opfordrer de pårørende til at ringe efter behov, og de sikrer, at der udvises åbenhed, lydhørhed og overholdelse af de aftaler, der indgås. Medarbejderne er samtidigt opmærksomme på, at kommunikationen med de pårørende er afstemt med beboerens samtykke.

Medarbejderne er opmærksomme på kolleger med en mindre værdig tilgang til beboerne. Medarbejderne fortæller, at de har en nysgerrig tilgang til kollegers eventuelle uhensigtsmæssige kommunikation og/eller adfærd, og at de tager drøftelsen en til en med kollegaen, selv om det kan være svært. Tidligere var der mange eksterne vikarer på plejehjemmet, og her var der stor opmærksomhed på vikarernes kommunikation og adfærd.

#### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der tages individuelle hensyn. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til målgruppen. Tilsynet vurderer dog, baseret på observation i forbindelse med et beboerinterview, at to medarbejdere udviser en adfærd med manglende respekt og professionalisme.

### 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

**Data:****Observation**

Der ses opslag med ugens aktiviteter i alle afdelinger, herunder bl.a. stolegymnastik, 'spiller og synger', 'Nørkler' og 'Lærkevejs 5-års fødselsdag'.

Tilsynet ser, hvordan to beboere cykler på tur med en aktivitetsmedarbejder. En beboer fortæller efterfølgende, at det var en dejlig tur, hvor der blev serveret kanelnegle undervejs.

**Interview med borgerne:**

Beboerne fortæller, at de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter og vedligeholdende træning, og at der bl.a. udbydes cykelture og afholdes fester. Flere af beboerne fortæller med begejstring om den netop afholdte 5 års fødselsdagsfest. En beboer cykler på eget initiativ på en motionscykel på fællesarealerne. En beboer kan ikke besvare spørgsmålene.

**Interview med medarbejderne**

Medarbejderne beskriver, at de har to aktivitetsmedarbejdere, der står for et stort udvalg af aktiviteter. Medarbejderne fortæller, at plejemedarbejderne bakker op omkring aktiviteterne, hvis der i forbindelse med en aktivitet er behov for flere medarbejdere. Hvis der er ønsker om andre aktiviteter fra beboerne, sørger medarbejderne for at videreformidle disse til aktivitetsmedarbejderne. Samarbejdet beskrives velfungerende. Der er tilknyttet fysio- og ergoterapeuter, der iværksætter individuelle handplaner med beboerne, som medarbejderne efterfølgende følger op på. Plejehjemmet har aktuelt ingen frivillige.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på Attendo Lærkevej, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter, at beboerne deltager i relevante aktiviteter.



## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

### 4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes 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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

## Om BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.