



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Plejecenter Humlehaven

Uanmeldt tilsyn
September 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN	7
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER	7
3.3	DOKUMENTATION	8
3.4	PLEJE OG STØTTE	9
3.5	PRAKTISK HJÆLP	10
3.6	MAD OG MÅLTIDER	11
3.7	KOMMUNIKATION	12
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	13
3.9	FYSISKE RAMMER	14
3.10	OBSERVATIONSSTUDIE	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	17
4.1	FORMÅL	17
4.2	METODE	17
4.3	VURDERINGSSKALA	18
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	19

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 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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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

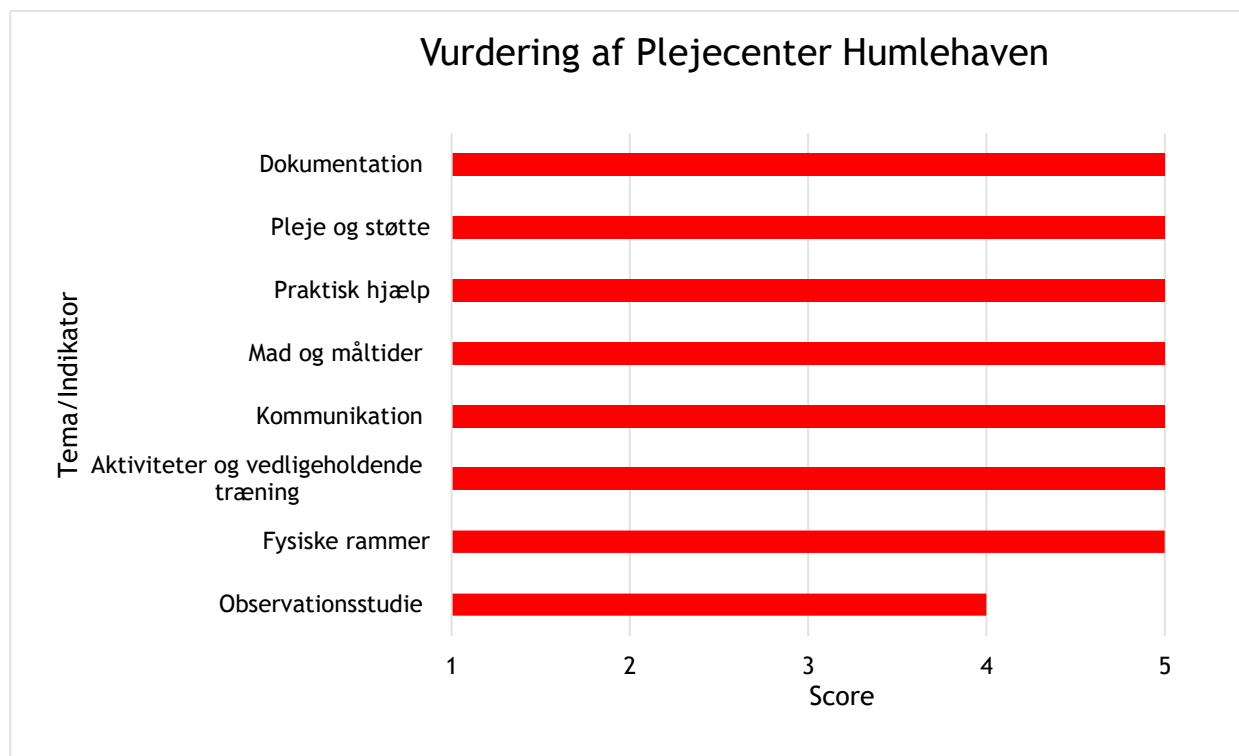


1. FORMALIA

Oplysninger om tilsynet og plejecentret
Navn og adresse: Plejecenter Humlehaven, Bavnager 1, 3310 Ølsted
Leder: Hanne Edelsten Andersen
Antal boliger: 28
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. september 2021
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos tre beboere • Gennemgang af dokumentation • Observationsstudie • Observationer • Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en sygeplejerske). Beboere, som 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: Manager Gitte Duus Andersen, sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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



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.

Tilsynet har foretaget gennemgang af tre beboeres dokumentation. På baggrund heraf vurderes, at handlingsanvisningen "Hverdagsliv" indeholder særdeles handlevejledende og individuelle beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over hele døgnet. I et tilfælde er badet dog ikke handlevejledende beskrevet. Beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages i indsatsen, er tydeligt beskrevet, hvilket ligeledes er gældende for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Der er oprettet handlingsanvisninger for opgaveoverdragede indsatser, hvortil der henvises i "Hverdagsliv".

Det er tilsynets vurdering, at tilstande fremstår opdaterede og aktuelle. Der er foretaget relevante målinger og foretaget dokumentation af en beboers manglende lyst til vejning.

Der observeres sammenhæng i dokumentationen, og der foretages løbende beskrivelser af afvigelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne reflekterer fagligt over dokumentationens indhold, ligesom de redegør for eget ansvarsområde i forhold til opfølgning og ved ændringer i beboernes tilstand.

Det vurderes, at beboerne får den hjælp og støtte, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf. Beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed, samt at de støttes i at anvende deres ressourcer. Beboerne oplever ligeledes kontinuitet i hjælpen. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den aftalte hjælp, og at de er

tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Medarbejderne kan særdeles tilfredsstillende redegøre for den praktiske støtte, herunder hvordan beboerne inddrages i indsatsen samt for hygiejniske retningslinjer.

De observerede måltider vurderes at være i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden samt med rammerne for måltidet, der beskrives som værende hyggelige. Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for principperne omkring det gode måltid med fokus på inddragelse og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen på plejecentret er ligeværdig, anerkendende og respektfuld. Det vurderes, at beboerne oplever en god kontakt samt en anerkendende og respektfuld kommunikation, hvor medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv og grænser. Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der har betydning for en værdig og respektfuld kommunikation med beboerne.

På tilsynsdagen observeres ingen planlagte aktiviteter. Der observeres en situation med træning ved fysioterapeut. Det vurderes, at beboerne finder aktivitetstilbuddet særdeles tilfredsstillende, samt at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for aktiviteter og vedligeholdende træning.

I forhold til de fysiske rammer vurderes, at plejecenteret har en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. Der er fokus på at skabe en hyggelig atmosfære og rum, som kan anvendes for alle plejecentrets beboere. Ledelsesmæssigt arbejdes der med at skabe fysiske rammer som understøttelse af beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejdere kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre, at rammerne er hjemlige og tilpasset målgruppen.

Tilsynet har foretaget et observationsstudie af et bad. Herudfra vurderes, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Hjælpen er tilrettelagt og udføres med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelse og ud fra en rehabiliterende tilgang. Der forekommer ingen unødige afbrydelser. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke konsekvent foretager korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der rettes faglig opmærksomhed på håndhygiejne i forbindelse med handskeskift, således at gældende retningslinjer til enhver tid overholdes.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	Ledelsen Ved sidste års tilsyn modtog plejecentret ingen anbefalinger.
------	--

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	Ledelsen Plejecentret har den 1. februar 2021 fået ny virksomhedsleder. Fra 1. juli 2021 er der gennemført en selvstændiggørelse, hvorfor der er arbejdet med etablering af MED-udvalg. Der er kigget ind i retningslinjer samt visioner for plejecentret. Dette arbejde er fortsat i proces. Samtidig har der også været fokus på medarbejdernes trivsel. Hertil beskrives ingen udfordringer. Af faglige tiltag er der opstartet beboerkonferencer, hvor der trækkes på viden fra arbejdet med demensrejseholdet. Tilgangen tager udgangspunkt i forståelse for beboernes adfærd og kommunikation. Herudover er der arbejdet med ernæringsområdet. På plejecentret er ansat en ernæringsassistent og medarbejdere, som løser opgaver i køkkenet. Leder beskriver, at der generelt er meget fokus på beboerinddragelse, og på hvordan beboerne spørges, således at der skabes de bedste forudsætninger for inddragelse. Dette er både i forhold til mad og måltid, men også i forhold til aktivitet og hverdagsliv. Der arbejdes ud fra en tilgang, hvor plejecentret først og fremmest er beboernes hjem. I forhold til aktiviteter beskrives, at der er genåbnet, og at der er genetableret samarbejde med produktionshøjskolen, præst og andre frivillige. Hertil beskrives, at en pårørende har iværksat stolegymnastik og højtlesning. På nuværende tidspunkt er der ved at blive planlagt en fest, hvilket beboerne ligeledes medinddrages i. Leder beskriver, at situationen med COVID-19 er gået godt, og at der ikke har været smittede beboere. Sygefraværet er lavt; på 0,69%. Pr. 1. september er netop ansat to nye medarbejdere, og alle stillinger er derfor besat. Leder fortæller, at der hen over sommerferien har været store udfordringer grundet ferie, hvor det ikke var muligt at få vikardækning. Der har flere dage manglet to til tre medarbejdere, hvilket har bevirket, at der er talt om prioritering af opgaver. På tilsynsdagen er de to nye medarbejdere under oplæring, og der er fire medarbejdere på uddannelse.
------	---

3.3 DOKUMENTATION

Data	Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournaler. Beboernes døgnrytmeplan dokumenteres i handlingsanvisningen "Hverdagsliv". Denne består af en fortrykt skabelon med forskellige tidsrum for hele døgnet. For alle tre beboere er gældende, at alle tidsrum indeholder opdaterede og aktuelle beskrivelser af relevante indsatser opbygget efter en ensartet systematik. Beskrivelserne er individuelle og særdeles handlevejledende. For en beboer mangler dog handlevejledende beskrivelse af badet. Beskrivelserne i "Hverdagsliv" indeholder tydelige beskrivelser af beboernes vaner og rutiner. Her ses fx tydelig angivelse af tidspunkt for besøg, og hvilke aktiviteter beboerne godt kan lide at deltage i. Beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages, er særdeles velbeskrevne. Ligeledes er særlige hensyn og opmærksomhedspunkter beskrevet. Der ses tydeligt beskrevne handlinger i forhold til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Der henvises til handlingsanvisninger for opgaveoverdragede indsatser og forflytning. Her er der for alle beboere oprettet relevante handlingsanvisninger indeholdende handlevejledende og tydelige beskrivelser af indsatsen. Funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og aktuelle for alle tre beboere. For en beboer er flere tilstande dog senest opdateret for snart et år siden. For to beboere ses en detaljeret livshistorie. Her er for en beboer anvendt citater. For den sidste beboer er dokumenteret, at denne ikke ønsker at deltage i indsamling af data til livshistorie. Hos alle tre beboere ses fyldestgørende anamnese med henvisning til relevante diagnoser systematisk opstillet under årstal. Der er foretaget dokumentation af relevante målinger for beboerne. Der er ligeledes udarbejdet ernæringsvurdering og foretaget dokumentation af en beboers manglende lyst til vejning. Alle tre beboere er triageret grøn. I historikken ses, at der arbejdes løbende med triageringen. Der ses dokumentation af afvigelser i observationsnotater, hvortil der ses faglige handlinger og relevant opfølgning på aktuelle problemstillinger. Medarbejdere Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for dokumentationsområdet og anvendelsen af "Hverdagsliv". Hertil beskrives, at der skal udarbejdes individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager. Medarbejderne oplever, at der kan være variationer i, hvor detaljerede beskrivelserne er alt efter medarbejdernes skrivefærdigheder. CD-ord har i den forbindelse været en god støtte for flere, og medarbejderne beskriver samtidig, at de er gode til at støtte hinanden. Kontaktpersonen er ansvarlig for, at dokumentationen er svarende til beboerens aktuelle tilstand. Dokumentationen opdateres løbende eller ca. en gang om måneden. Der arbejdes med tilstande, således at de er opdaterede. Dette beskrives som væsentligt i forbindelse med indlæggelser. Herudover foretages ernæringscreeninger og vejninger efter fast frekvens. Data indsamles gennem indflytningssamtaler, faglig vurdering og gennem dialog med beboerne. Ligeledes kan pårørende bidrage med viden omkring beboernes livshistorie. Hertil beskrives, at der er et godt samarbejde med pårørende, som kontaktes efter samtykke fra beboeren. Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på, at pårørende kan være i sorg, hvilket de søger at rumme. Medarbejderne redegør for handlinger, som udføres når der observerer forandringer i beboernes tilstand. Hertil beskrives, at der foretages triagering. En medarbejder kommer med et eksempel fra hverdagen, hvor en beboer blev triageret gul grundet ernæringsproblematik.
------	---

Medarbejderne beskriver en arbejdsgang, hvor årsag til triagering dokumenteres, og hvor beboerne bliver gennemgået på de daglige morgentriageringsmøder. Der er fast overlap mellem vagttag, hvor informationer om beboerne videregives, således at der sikres sammenhæng på tværs af vagttag.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen "Hverdagsliv" indeholder særdeles handlevejledende og individuelle beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over hele døgnet. I et tilfælde er badet dog ikke handlevejledende beskrevet. Beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages i indsatsen, er tydeligt beskrevet, hvilket ligeledes er gældende for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Der er oprettet handlingsanvisninger for opgaveoverdragede indsatser, hvortil der henvises i "Hverdagsliv".

Det er tilsynets vurdering, at tilstande fremstår opdaterede og aktuelle. Der er foretaget relevante målinger og foretaget dokumentation af en beboers manglende lyst til vejning.

Der observeres sammenhæng i dokumentationen, og der foretages løbende beskrivelser af afvigelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne reflekterer fagligt over dokumentationens indhold, ligesom de redegør for eget ansvarsområde i forhold til opfølgning og ved ændringer i beboernes tilstand.

3.4 PLEJE OG STØTTE

Data

Observation

Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse. Deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres ønsker.

Beboere

Beboerne giver alle udtryk for, at hjælpen til plejen passer til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En beboer siger fx: *"De er om mig hele tiden"*. Ligeledes oplever beboerne, at hjælpen imødekommer deres ønsker og vaner, og at de anvender deres ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de er aktive i plejen. En beboer styrer fx liften, mens en anden går op i at bruge sine arme meget. En beboer fremhæver, at han bliver rost meget af medarbejderne, hvilket han glædes ved.

Beboerne beskriver, at hjælpen leveres som aftalt, men at der kan forekomme ventetid. Dette er dog ikke problematisk, da der er forståelse for, at andre kan have mere behov for hjælp. Beboerne giver udtryk for at de er trygge ved hjælpen, hvilket begrundes med, at der reageres hurtigt ved nødkald.

Beboerne har en oplevelse af, at hjælpen leveres af faste medarbejdere, som ved, hvilken hjælp beboerne skal have. En beboer henviser dog til, at der har været en periode med underbemanding, hvilket kan skyldes sommerferie.

Medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvorledes det sikres, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for. Planlægningen foretages ud fra prioritering om kompleksitet, kompetencer og kontaktperson. Beboernes vaner og ønsker dokumenteres i "Hverdagsliv", og aftaler dokumenteres, således at alle kan følge op.

Kontinuitet skabes gennem små teams omkring beboerne, og ved at hjælpen leveres på samme måde. Medarbejderne beskriver, at de har tæt kontakt og løbende sparring, hvilket understøtter et godt kendskab til beboerne.

	Tryghed skabes gennem dialog med beboerne og gennem: • Kontinuitet og godt kendskab til beboerne • Synlighed og hurtig besvarelse af nødkaldet. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra personcentreret omsorg. Hertil beskriver medarbejderne, at de har modtaget undervisning og føler sig klædt på til opgaven. Rehabilitering handler ifølge medarbejderne om at motivere beboerne til at anvende deres ressourcer. Også her beskrives, hvordan der deles viden mellem medarbejderne om, hvad der fungerer hos den enkelte beboer. Ved forandringer i beboerens tilstand spørges ind til symptomer og værdier måles. Der er endnu ikke en fast plejehjemslæge. Der afholdes daglige morgenmøder og formiddagsmøder. Herudover afholdes beboerkonferencer efter en fast kadence, hvor alle medarbejdere inviteres med, således at der deles viden på tværs.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp og støtte, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf. Beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed, samt at de støttes i at anvende deres ressourcer. Beboerne oplever ligeledes kontinuitet i hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.	

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data	Observation De besøgte boliger fremstår ryddelige og rene i overensstemmelse med beboers habitus. Hjælpemidler observeres tilstrækkeligt rengjorte. Beboere Beboerne oplever at modtage den aftalte hjælp til praktiske opgaver, samt at der tages hensyn til deres vaner og ønsker. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp. To af beboerne beskriver, hvordan de deltager i forskellige praktiske opgaver som fx oprydning eller at vande blomster. Medarbejdere Medarbejderne redegør for varetagelse af praktiske opgaver som at tømme skraldespand, ordne vasketøj, rydde op og rede seng. Hertil beskrives, at der løses de praktiske opgaver, som er nødvendige for, at boligen er pæn og ryddelig. Beboerne inddrages i et omfang svarende til deres ressourcer. En medarbejder anvender sætningen: <i>"vi hjælper hinanden"</i> og beskriver, hvordan beboerne kan motiveres til at tømme skraldespand eller hjælpe til med vasketøjet. Medarbejderne redegør for anvendelse af værnemidler ved multiresistente bakterier. Hertil beskrives, at der udarbejdes handleplan, samt at retningslinjer fra kommunen og Statens Seruminstitut følges. En medarbejder fortæller, at der er ansat en kommunal hygiejnesygeplejerske, som kan kontaktes for rådgivning.
------	---

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den aftalte hjælp, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for den praktiske støtte, herunder hvordan beboerne inddrages i indsatsen samt for hygiejniske retningslinjer.

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	Observation
	I morgentimerne sidder enkelte beboere i fællesstuen, hvor de indtager deres morgenmad. Der er anrettet med små skåle med marmelade og smør, således at beboerne selv kan smøre brødet. Der er serveret drikkevarer svarende til beboernes individuelle ønsker. Til frokost er størstedelen af beboerne samlet i afdelingens fælles spisestue. Der er to medarbejdere til stede under måltidet, hvoraf den ene er under oplæring. Bordet er dækket, og beboerne har faste pladser. Fjernsynet slukkes inden måltidet påbegyndes. Der serveres frisksmurt smørrebrød fra fade. En medarbejder præsenterer maden for beboerne og giver dem mulighed for selv at vælge. Der er ligeledes serveret drikkevarer efter eget ønske. En beboer afviser smørrebrødet. Beboer tilbydes andet mad, men ønsker ikke umiddelbart noget. En medarbejder serverer for de beboere, som spiser i egen bolig. Kort inde i måltidet ankommer endnu en medarbejder. Medarbejderen sætter sig ned ved siden af en beboer og støtter beboeren i at spise. Dette gøres på fagligt korrekt vis. Efter at der er serveret mad for alle beboere, sætter medarbejderne sig ned og spiser med. Der er en rolig stemning under måltidet og ingen unødige forstyrrelser. Der foregår en god dialog, hvor alle deltager på tværs af bordene. Beboere Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden. En beboer beskriver, at maden er <i>"som mad er mest"</i> og supplerer med, at der både er noget, som beboer kan lide, og noget hun ikke så godt kan lide. To beboere fortæller, at der over en periode blev serveret flødekartofler mange gange. Beboerne gjorde opmærksom på, at de ønskede noget andet, hvilket blev imødekommet. Beboerne fortæller, at de spiser sammen med de øvrige beboere. Her beskrives, at der er mange, som skal hjælpes, men at stemningen er hyggelig. Medarbejdere Medarbejderne redegør for principper ved det gode måltid, hvor der er fokus på at skabe ro og god dialog. Roller og ansvar fordeles inden måltidet, således at enkelte serverer maden, mens andre sidder med ved bordene. Der serveres altid først for de beboere, som spiser i boligen, således at der er mest mulig ro. Beboerne gives mulighed for indflydelse, ved at medarbejderne spørger dem, hvad de har lyst til. Herudover beskrives, at køkkenmedarbejder også spørger beboerne om deres ønsker. Der er fokus på rehabilitering ved, at de, som kan smøre maden selv, gør det. Ved fadservering gives beboerne altid mulighed for at vælge. Der serveres specialkost for de beboere, som har behov.

Medarbejderne fortæller, at der er lavet et mad-årshjul med årtidsbestemte mad-temadage. Det kan fx være en kartoffeldag, en æbledag eller en øldag.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider er i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden samt med rammerne for måltidet, der beskrives som værende hyggelige.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for principperne omkring det gode måltid med fokus på inddragelse og rehabilitering.

3.7 KOMMUNIKATION

Data

Observation

Overalt på plejecentret forgår en anerkendende og respektfuld dialog mellem medarbejdere og beboere. Beboerne omtales ved fornavn, og der tales i en venlig og imødekommende tone. Medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv og grænser. Dette gøres blandt andet ved at banke på døren og afvente beboernes accept, inden de går ind i boligen, eller ved ikke at tale om beboerne og personfølsomme oplysninger på fællesarealerne.

Beboere

Beboerne giver udtryk for, at de oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at der er en god omgangstone.

Medarbejderne beskrives som værende søde. En beboer fortæller, at medarbejderne har en god tilgang. Kommunikationen foregår på en ordentlig måde, hvor alle taler pænt. Beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne, og hvordan det viser sig i samværet. Hertil nævnes blandt andet:

- At man ikke snakker ned til beboerne eller hen over hovedet på dem
- At kommunikationen foregår i øjenhøjde
- At man kan anvende berøring
- At man taler i en respektfuld tone.

I forhold til beboere med demens fremhæves yderligere en rolig tilgang, korte sætninger, samt at kommunikationen foregår ved en person ad gangen.

Såfremt der observeres uhensigtsmæssig adfærd, beskriver medarbejderne, at de vil gøre hinanden opmærksomme på det på en venlig og ordentlig måde. Ligeledes beskrives en opmærksomhed på grænser i forhold til kommunikation og privatliv.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at kommunikationen på plejecentret er ligeværdig, anerkendende og respektfuld. Det vurderes, at beboerne oplever en god kontakt samt en anerkendende og respektfuld kommunikation, hvor medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv og grænser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der har betydning for en værdig og respektfuld kommunikation med beboerne.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOJDE TRÆNING

Data	Observation I formiddagstimerne er der en rolig stemning på plejecentret. Medarbejderne er optaget af praktiske opgaver. Flere beboere sidder i fællesstuen, hvor de ser fjernsyn. Der foretages ingen observationer af aktiviteter under tilsynsbesøget. En beboer er i gang med at gangtræne sammen med en privat praktiserende fysioterapeut i plejecentrets træningslokale. På en informationstavle er en oversigt over de forskellige aktiviteter; der ses fx stolegymnastik og højtlesning. Beboere Beboerne beskriver, hvordan de deltager i forskellige aktiviteter som højtlesning, sang, quiz og bowling. Herudover har plejecentret netop afholdt en stor fest, som beboerne alle beskriver at have deltaget i. Beboerne finder aktivitetstilbuddet passende, men en beboer siger samtidig, at der var flere aktiviteter før COVID-19. Beboerne oplever alle, at der er mulighed for at komme med forslag til aktiviteter. I forhold til træning beskriver beboerne, at træningslokalet kan benyttes, og at der er mulighed for fysioterapeut. Beboerne er aktive i forskellig grad. En beboer beskriver fx, at hun gør meget for at have stærke arme, mens en anden beboer beskriver, at han er blevet i bedre fysisk form, efter at han er kommet på plejecentret. Medarbejdere Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med aktiviteter på plejecentret. Her beskrives et samarbejde med frivillige og aktiviteter som ture, stolegymnastik, oplæg, cykelture og banko. Herudover spilles spil og laves puslespil. Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til ønsker omkring aktiviteter, og at enkelte beboere også deltager i planlægning af fest. Under COVID-19 beskrives et større nærvær, hvor medarbejderne så film med beboerne eller gik eller kørte ture. Medarbejderne tilføjer, at mange beboere ikke oplevede situationen med COVID-19 og isolation som problematisk. I forhold til vedligeholdende træning og almindelig træning beskrives, at der samarbejdes med fysioterapeut ved beboere med genoptræningspotentiale. Under morgenplejen er fokus på vedligeholdende træning både ved at lade beboerne gøre de ting, de kan, eller gangtræne. Der er altid mulighed for at anvende træningssalen, og fysioterapeuten kan kontaktes for sparring og inspiration.
Tilsynets vurdering - 5	
På tilsynsdagen observeres ingen planlagte aktiviteter. Der observeres en situation med træning ved fysioterapeut. Det vurderes, at beboerne finder aktivitetstilbuddet særdeles tilfredsstillende, samt at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for aktiviteter og vedligeholdende træning.	

3.9 FYSISKE RAMMER

Data	Observation Plejecentret har tidligere været et leve-/bomiljø og er indrettet med to afdelinger, som har hver deres køkken med tilhørende spisestue. I afdelingerne er der herudover flere åbne fællesarealer, som er indrettet på forskellig vis. Det ene fællesareal er forholdsvist åbent, mens det andet er indrettet med forskellige aktiviteter. Indretningen er hjemlig og tilpasset målgruppen. På den ene afdeling er der et træningslokale indrettet med en gangbarre, en træningscykel og forskellige redskaber. Leder Leder beskriver, at man på plejecentret er udfordret af, at der ikke er et sted, hvor beboerne kan samles på tværs af afdelinger. Den ene af fællesstuerne er derfor sparsomt indrettet, således at der kan afholdes stolegymnastik for plejecentrets beboere. En anden af fællesstuerne er indrettet som kaffestue, således at beboerne kan mødes til kaffe på tværs af afdelingerne. Der er forskellige planer i forhold til indretningen, hvor der blandt andet skal nedlægges et køkken, samt ønsker om at etablere en sansehave. Leder beskriver, at det er vigtigt, at beboerne medinddrages i forhold til, hvordan der kan skabes gode rammer, som både er demens- og ældrevenlige. Hertil beskrives, at kommunens fem plejecentre sammen har søgt en pulje, som skal anvendes til at skabe "rum i rummet". Her er både fokus på indendørs- og udendørsindretning. Medarbejdere Medarbejderne beskriver, at boligerne indrettes efter beboernes ønske, men med hensyn til arbejdsmiljøregler. I forhold til plejecenterets indretning beskriver medarbejderne, at de finder placeringen af caféområdet uhensigtsmæssigt, da der er meget gennemgang. Her søges at skabe ro for beboerne og mindske unødige forstyrrelser. Der blev tidligere anvendt blomstret dug på bordene, men motivet skabte forvirring hos flere beboere, hvorfor bordene nu er anrettet uden dug. Medarbejderne fortæller, at der pyntes op til højtider, og at der er forskellige planer om at skabe flere hyggelige hjørner.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. Der er fokus på at skabe en hyggelig atmosfære og rum, som kan anvendes for alle plejecentrets beboere. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt arbejdes med at skabe fysiske rammer som understøtter beboernes behov. Det vurderes, at medarbejdere kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre, at rammerne er hjemlige og tilpasset målgruppen.	

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	Tilsynet foretager observation af personlig pleje med bad: Kommunikation Medarbejder hilser venligt på beboer, som fortsat ligger i sengen. Medarbejder taler tydeligt og anvender beboers navn i dialogen. Der er en god og rolig stemning under hele forløbet. Samtidig foregår en god dialog, hvor medarbejder spørger ind til forskellige ting, som beboer er optaget af. Samtalen bærer præg af, at beboer og medarbejder har et stort kendskab til hinanden. Selvbestemmelse og medindflydelse Medarbejder er opmærksom på at sikre beboers selvbestemmelse og medindflydelse under hele forløbet. Dette gøres ved, at medarbejder spørger ind til beboers ønsker, fx om beboer skal på toilettet inden bad, om medarbejder skal give beboer sæbe i håret, om beboer ønsker creme på kroppen og om beboers ønsker til tøj. Medarbejder italesætter flere gange, at det er beboer, som bestemmer, og at plejen udføres på den måde, beboer ønsker og plejer. Rehabilitering Beboer løfter selv hovedgærdet på sengen og sætter sig op. Beboer sænker herefter hovedgærdet igen og sætter sig på sengekanten. Beboer rejser sig ved Sara Stedy. Under badet bruser og vasker beboer sig selv. Medarbejder foretager vask af de områder, som beboer ikke selv kan nå. Medarbejder italesætter sine handlinger og spørger beboer om tilladelse, inden handlinger udføres. Forløbet bærer præg af et godt samarbejde mellem beboer og medarbejder, hvor beboer støttes til at være aktivt deltagende. Efter badet rækkes beboer et håndklæde, således at han kan tørre kroppen. Medarbejder tørrer de områder, som beboer ikke kan nå. Da beboer er tilbage i sengen, beder medarbejder beboer om at hæve sengen, således at den er i korrekt arbejdsstilling, hvilket beboer gør. Beboer løfter ben og samarbejder omkring påføring af støttestrømpe og øvrig beklædning. Organisering af arbejdet Medarbejder har indledningsvist fundet alle remedier frem, således at de nødvendige hjælperekskaber er til rådighed under opgaveløsningen. Forløbet er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige afbrydelser. Faglig udførelse Medarbejder foretager afspritning af hænder ved ankomst til boligen. Under badet er medarbejder iført engangsforklæde, handsker og blå sutter. Mens beboer fortsat er i sengen, frakobler medarbejder den lange kateterpose fra natten. Medarbejder er iført handsker, som tages af umiddelbart efter. Der udføres korrekt håndhygiejne. Kateterslange er fikseret korrekt på beboers ene lår. Beboer forflyttes ved Sara Stedy på korrekt vis og køres ud på badeværelset. Her sætter beboer sig på badestol og badet gennemføres. Efter badet er medarbejder opmærksom på at få tørret godt mellem beboers tæer. Medarbejder smører beboers krop med fugtighedscreme.
------	---

Beboer forflyttes tilbage til sengen ved Sara Stedy. Her påsættes støttestrømpe på korrekt vis. Beboer støttes med påklædning. Herefter forflyttes beboer til kørestolen. Beboer kører selv hen til bordet, hvor en bakke er gjort klar med beboers morgenmad. På bakken står en lille kande kaffe og en kande vand, således at beboer selv kan skænke. Medarbejder udfører forskellige praktiske opgaver, som sengeredning og oprydning. Alle opgaver udføres fagligt korrekt.

Tilsynet bemærker, at medarbejder flere gange under forløbet skifter handsker på korrekt vis. Dog foretages ikke konsekvent relevant håndhygiejne mellem handskeskift.

Beboers medicin kontrolleres og administreres på korrekt vis.

Indsatsen stemmer overens med døgnrytmeplan, hvor badet er handlevejledende beskrevet.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Hjælpen er tilrettelagt og udføres med udgangspunkt i at sikre beboers selvbestemmelse og ud fra en rehabiliterende tilgang. Der forekommer ingen unødige afbrydelser. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke konsekvent foretager korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, 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 beboerne 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 VURDERINGSSKALA

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

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. 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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af en-to 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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.