

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecentret Sønderhaven

Uanmeldt helhedstilsyn
Februar 2016

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Sønderhaven	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	8
	3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	8
	3.4.2 Personlig pleje	8
	3.4.3 Praktisk hjælp	9
	3.4.4 Mad og måltider	10
	3.4.5 Rehabilitering	11
	3.4.6 Omgangsform og sprogbrug	12
	3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	12
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	13
	3.5.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde	13
	3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	14
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Præsentation af BDO	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 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 Plejecentret Sønderhaven er, at der er tale om et plejecenter med

Gode og tilfredsstillende forhold

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har været igennem en turbulent tid med skiftende ledelse, men på trods heraf har formået at arbejde fokuseret og foretaget de nødvendige prioriteringer i en hverdag med mange udfordringer. Plejecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste kommunale tilsyn og er godt på vej i forhold til at sikre kvalitet i forhold til pleje og omsorgen for beboerne.

Plejecentret arbejder målrettet med kommunens overordnede værdier og indsatsområde i forhold til "Social Kapital".

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation har mangler. Tilsynet observerer, at medarbejderne har forskellige arbejdsgange og opfattelse af, hvorledes der sikres ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation.

På plejecentret er der tilstedeværelse af de nødvendige hjælpemidler. Tilsynet bemærker dog, at ikke alle medarbejdere er bevidste om arbejdsgangene i forhold til anskaffelse af hjælpemidler samt brugen af plejecentrets ressourcepersoner, som eksempelvis forflytningsvejlederne.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

Kvaliteten af den praktiske hjælp i boligerne og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer dog, at beboerne på en afdeling i højere grad bør medindrages i forhold til udførelse af praktiske opgaver i og uden for boligen.

Plejecentret Sønderhaven har generelt stor opmærksomhed og viden om at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, men at ikke alle medarbejdere oplever, at det er muligt at praktisere denne tilgang i hverdagen.

Der er generelt fokus på og viden om medinddragelse af beboernes ressourcer. Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser i forhold til beboernes placering, inddragelse, og måltidets betydning for livskvalitet.

Tilsynet vurderer, at Plejecentret Sønderhaven generelt har fokus på metoder og pædagogik, der kan fremme beboernes rehabiliterende potentiale.

Omgangstonen på plejecentret er anerkendende og respektfuld. Plejecentrets værdier er tydelige i medarbejdernes adfærd og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at tilbud om aktiviteter på Plejecentret Sønderhaven matcher beboernes ressourcer og behov for socialisering. Ledelse og medarbejdere har stor bevågenhed på de komplekse beboeres differentierede behov for aktiviteter. Det vurderes dog, at en mere målrettet information omkring dagens aktivitet vil være til gavn for både beboere og medarbejdere.

Plejecentret arbejder målrettet med at sikre, at der er den rette bemanding og faglige kompetencer repræsenteret hele døgnet rundt. Plejecentret har oparbejdet et samarbejds miljø, der er med til at højne kvaliteten af plejen i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt er kompetente, og at plejecentret arbejder målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til de komplekse beboere.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret underviser og oplærer medarbejderne i, hvorledes plejeplaner udarbejdes, således at der sikres korrekt dokumentation af plejen og omsorgen for alle beboere. Tilsynet anbefaler herunder, at plejecentret udarbejder en vejledning til udarbejdelse af plejeplaner og detaljeret beskriver, hvad der skal være indeholdt i disse. Vejledningen kan med fordel tydeligt beskrive og stille krav om, at plejeplaner skal udarbejdes med fokus på medinddragelse af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer efterfulgt af en beskrivelse af, hvad beboeren har behov for hjælp og støtte til. Således sikres det også i dokumentationen, at der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tankegang.
2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer en systematisk og løbende egenkontrol af den sundhedsfaglige dokumentation i omsorgssystemet.
3. Tilsynet anbefaler, at der igangsættes initiativer, således at alle medarbejdere bevidstgøres om arbejdsgange i forhold til anskaffelse af hjælpemidler og får øget opmærksomhed på brugen af plejecentrets resourcepersoner på området.
4. Tilsynet anbefaler, at den hverdagsrehabiliterende tilgang i forhold til praktiske opgaver i og uden for hjemmet italesættes over for medarbejderne på en konkret afdeling, således at det sikres, at beboerne også på denne afdeling medinddrages i forhold hertil.
5. Tilsynet anbefaler, at plejecentret arbejder med at formidle dagens aktiviteter og menu, således at beboerne og medarbejderne på en hurtig og tilgængelig måde kan orientere sig på dette område.

OPLYSNINGER OM SØNDERHAVEN

Adresse
Plejecenter Sønderhaven, Søndergårds Allé 100, 2760 Måløv
Leder
Centerleder Susanne Schjølin
Antal boliger
48 plejeboliger - 16 ældreboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 5. februar 2016
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev indledt med interview af funktionslederen.</p> <p>Der blev udvalgt 2 beboere fra plejecentret og 1 beboer fra ældreboligerne, som gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data. Tilsynet interviewer 3 beboere og 3 medarbejdere.</p> <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på plejecentret, hvor de kontaktede medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej på fællesarealer og i beboernes boliger. Indholdet af interviewene fremgår af nedenstående.</p> <p>Tilsynet foretager gruppeinterview af 3 medarbejdere, heraf 1 sygeplejerske, 1 social- og sundhedsassistent og 1 social- og sundhedshjælper.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til funktionslederen.</p>
Tilsynsførende
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske, PD

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Funktionslederen oplyser, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste kommunale tilsyn.</p> <p>Blandt andet har alle sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter deltaget på kurser i dokumentationen - herunder modtaget undervisning i forhold til helhedsvurderinger.</p> <p>Som led i styrkelsen af tilbud om aktiviteter for beboerne er der nedsat en kulturgruppe, som har til opgave at planlægge og koordinere aktiviteter for beboerne. Kulturgruppen er sammensat af både frivillige og medarbejdere. Beboerinddragelsen sker ved, at beboerne løbende spørges ind til deres eventuelle ønsker om aktiviteter.</p> <p>Funktionslederen oplyser endvidere, at plejecentret har været igennem en turbulent tid i 2014 til ind i 2015 på grund af problematikker med forskellig ledelse. Plejecentret er ved at være i mål i forhold til at få de sidste ledige stillinger besat, og man ser frem til, at organisationsstrukturen på plejecentret falder helt på plads.</p> <p>Målgruppen på plejecentret er uændret. Plejecentret rummer beboere med somatiske udfordringer, beboere med forskellige demensdiagnoser og hukommelsessvækkelse.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Funktionslederen oplyser, at der overordnet arbejdes ud fra værdierne faglighed, hjemlighed og det aktive medborgerskab. Yderligere har der siden efteråret 2015 foregået løbende indsatser målrettet kommunens indsatsområde "Social Kapital".</p> <p>I ovenstående arbejde har der været fokuseret på, at plejecentret skulle finde et fælles ståsted og fælles kultur og herunder få defineret medarbejdernes forskellige roller og ansvar.</p> <p>Medarbejderne gengiver billedet af plejecentrets overordnede værdigrundlag. Medarbejderne beskriver blandt andet, at alle beboer skal have et godt hverdagsliv, hvor hjemlighed er i fokus og har stor prioritering i hverdagen. Medarbejderne beskriver, hvorledes det er den enkelte beboers ønsker og vaner, der er styrende for hverdagen og ikke medarbejdernes.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der arbejdes efter den rehabiliterende tankegang i hele huset og betragter også dette som en vigtig værdi i hverdagen på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<p>Data</p>	<p>Funktionsleder oplyser, at der endnu ikke er udarbejdet plejeplaner på alle beboere. Ressourcerne er prioriteret til arbejdet med udarbejdelse af helhedsvurderinger og funktionsvurderinger (prikketest). Ledelsen er bevidst om kravet til udarbejdelse af plejeplaner.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er udarbejdet plejeplaner på alle tre beboere. Tilsynet bemærker dog, at alle tre plejeplaner har mangler i en sådan grad, at de ikke er anvendelige som det daglige arbejdsredskab, det er tiltænkt. Der ses eksempelvis en plejeplan, hvor kun overskriften " Særlige hensyn og arbejdsmetoder" er udfyldt. I forhold til to andre plejeplaner er hjælpen for dag, aften og nat ikke beskrevet tilstrækkelig konkret, individuel og handlevejledende.</p> <p>Hos en beboer er helhedsvurdering ikke udfyldt - hos anden beboer mangler funktionsvurderingen (prikketest).</p> <p>I forhold til indsatsområder observeres ligeledes delvise mangler. Eksempelvis mangler udarbejdelse af relevant indsatsområde for en beboer. Der ses blandt andet behov for indsatsområde i forhold til beboerens adfærd. Beboeren har psykiske udfordringer i form af demens og hukommelses-problematikker. Sygeplejersken giver udtryk for, at hun er opmærksom herpå.</p> <p>Hos to beboere ses indsatsområder, der ikke længere er aktuelle og bør inaktiveres. Hos to beboere ses ligeledes indsatsområder, hvor handlinger og evalueringer ikke er tilfredsstillende beskrevet. Eksempelvis beskrives for indsats omkring forhøjet blodtryk, at beboeren skal have målt blodtryk, men ikke hvor ofte. Hos anden beboer er der indsatser i forhold til demens og astmaproblematik, der ikke er evalueret siden marts 2014.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der ikke er lavet en fast rutine på at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation er ajourført. Dette grundet en stor udskiftning i medarbejder gruppen. Sygeplejerske har en anden opfattelse, mener at der arbejdes målrettet med opgaven, og at man er på vej til at få lavet en fast aftale om ajourføring ca. hver 3 mdr. Det er sygeplejerskens oplevelse, at der er stort fokus på dokumentationen i sygeplejegruppen, da man er bekendt med, at der er mangler.</p> <p>Der hersker lidt tvivl i medarbejdergruppen om, hvorledes dokumentation skal udformes. Medarbejderne oplever, at der har været meldt lidt forskelligt ud fra kommunens side, hvilket har givet anledning til forvirring.</p> <p>Der opleves nogen forskel på kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation på de to afdelinger på 1. og 2. sal. Medarbejderne er bevidste herom.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation har mangler. Tilsynet observerer, at medarbejderne har forskellige arbejdsgange og opfattelse af, hvorledes der sikres ajourføring af den sundhedsfaglige dokumentation.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

Data	<p>På plejecentret Sønderhaven er der fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige hjælpemidler. Ledelsen oplyser, at man har specielle senge med tekniske funktioner, selvskyllende toiletter, særlige badestole med diverse funktioner, hjælpemidler til forflytninger og mobilisering af beboerne, gulvlifte og stolevægte. Robotstøvsugere har været afprøvet hos nogle af beboerne, men dette har ikke umiddelbart været en succes - særligt ikke i forhold til beboere med demenssygdom.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt, at der er de nødvendige hjælpemidler tilstede på plejecentret. En medarbejder beskriver dog, at hun mangler vendelagen til en beboer og har plan om at ville kontakte hjælpemiddeldepotet herom. Sygeplejersken gør kollega opmærksom på, at der først bør tages kontakt til plejecentrets forflytningsvejleder, da der er mange hjælpemidler i kælderen, og at løsningen måske kan findes der.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er de nødvendige hjælpemidler på plejecentret. Tilsynet vurderer, at ikke alle medarbejdere er bevidste om arbejdsgange i forhold til anskaffelse af hjælpemidler samt brugen af plejecentrets ressourcepersoner, som eksempelvis forflytningsvejlederne.</p>

3.4.2 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. I forhold til en beboer er det dog tydeligt, at der er udfordringer i forhold til at motivere beboeren til at modtage den nødvendige hjælp til personlig hygiejne.</p> <p>Alle beboere giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan hun klarer store dele af den personlige pleje selv. Beboeren er tilfreds med dette og mangler ikke hjælp til noget. Beboeren fortæller, at hun ikke ønsker hjælp til bad af plejepersonalet, men foretrækker, at pårørende hjælper med dette, når hun er på besøg hos denne en gang ugentligt.</p> <p>Anden beboer kan ikke helt huske, hvor meget hjælp, hun modtager til personlig pleje, men giver udtryk for, at hun befinder sig godt og føler sig ren. Beboeren fortæller, at hendes største problem er, at hun oplever, at hun hele tiden skal græde. Mener selv, at hun må have en depression og er ikke klar over, om hun er i behandling for denne.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes den personlige pleje skal tilrettelægges for beboerne.</p> <p>En medarbejder fortæller om konkret beboer, at vedkommende er i behandling for depression, og det derfor er vigtigt at observere beboerens adfærd, ernæring og søvnmønster. Samme medarbejder redegør for, hvorledes plejen skal leveres på en ensartet og struktureret måde, da beboer hurtig kan blive forvirret, da der også er nogle udfordringer på hukommelsen.</p> <p>Anden medarbejder fortæller, at beboer kan være svær at motivere til at modtage den nødvendige hjælp til personlig pleje. Medarbejderen har observeret, at beboeren trænger til hårvask. Under interviewet med tilsynsførende reflekterer medarbejderen over, at der nok bør tages kontakt til pårørende, som hjælper beboeren med ugentligt bad.</p>
-------------	--

	<p>En tredje medarbejder beskriver, at når der er travlhed i afdelingen, kan det være svært at nå ind til beboerne og tilbyde hjælp til personlig pleje - inden beboeren selv har taget sit tøj på. Dette resulterer i, at beboeren så herefter ikke altid er interesseret i at modtage den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>Sygeplejersken beskriver eksempler over for sin kollega, hvorledes en sådan ovenstående situation kan forebygges.</p> <p>Medarbejderne har fokus på medinddragelse af beboeren og har godt kendskab til særlige ønsker og vaner. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at give sig den nødvendige tid, så beboerne kan medinddrages i det omfang, det er muligt.</p> <p>En medarbejder oplever dog, at det kan være svært at motivere enkelte beboere til medinddragelse, hvis beboerens forventning er en anden. Under gruppeinterviewet drøftes det, hvorledes det er vigtigt at give beboerne viden og information om baggrunden for den hverdagsrehabiliterende indsats. Herved øges beboernes forståelse og motivation for hjælp til selvhjælp.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

3.4.3 Praktisk hjælp

Data	<p>Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er nogen forskel på graden af beboernes medinddragelse, hvad angår hverdagens praktiske gøremål. På en afdeling medinddrages beboerne kun i begrænset omfang - på anden afdeling er der stort fokus på herpå.</p> <p>Jf. beskrivelser under målet vedr. "Rehabilitering"</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke hjælper til med rengøringen i hjemmet og mener ikke, at der er forventninger til, at hun gør dette. Beboeren erkender, at hun formentlig nok godt selv kunne klare at tørre støv af og lignende.</p> <p>Anden beboer har nedsat syn, men er meget bevidst om at klare flest mulige opgaver selvstændigt.</p> <p>Under interview med medarbejderne konstaterer tilsynsførende, at der fra afdeling til afdeling er forskel på, hvorvidt medarbejderne medinddrager beboerne i praktiske opgaver i og uden for boligen.</p> <p>En medarbejder oplyser til tilsynsførende, at hverken rengøringspersonale eller plejepersonalet har et målrettet fokus på medinddragelse af beboerne og derfor ikke direkte motiverer til medinddragelse.</p> <p>Anden medarbejder beskriver, at der på hendes afdeling er rigtig god fokus på, at de praktiske opgaver udføres i samarbejde med beboerne. Eksempelvis får mange af beboerne selv lov til at lægge tøj sammen og være med i vasketøjs-situationen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boligerne og omkring hjælpemidlerne er forsvarlig.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at beboerne på en afdeling i højere grad bør medinddrages i forhold til udførelse af praktiske opgaver i og uden for boligen.</p>

3.4.4 Mad og måltider

<p>Data</p>	<p>Tilsynet observerer, at morgenmads-situationen på flere afdelinger tager udgangspunkt i en rehabiliterende tankegang.</p> <p>På en afdeling ser tilsynet, at der er små kurve med brød, og kander der er lette for beboeren at betjene selvstændigt. Når beboeren ønsker en bestemt ting til morgenmad, stiller medarbejderen dette frem på det store bord i køkkenet, og således at beboeren selv kan hente det. Nogle beboere bærer selv deres brugte service i køkkenet. De beboere, der har behov, hjælpes af medarbejderne.</p> <p>Middagssituationen observeres på flere afdelinger med fadservering og inddragelse af beboernes ressourcer. Der opleves værdighed.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at en beboer dækker bord og sørger for, at der er vand i glassene, og at alle har fået servietter. Medarbejderne sidder med ved bordene, hvor der skønnes behov for hjælp og støtte.</p> <p>Tilsynet møder en beboer på fællesareal, som oplever, at franskbrødet om morgenen er i for tykke skiver. Beboeren påpeger, at dette er sagt mange gange, men det bliver ikke anderledes. Beboeren oplever, at brødet sætter sig fast i ganen og er ikke behagelig at spise. Beboeren har klaget over for kernefyldt rugbrød, men har nu opgivet, og køber selv sit eget rugbrød.</p> <p>En anden beboer tilkendegiver, at maden er tilfredsstillende. Beboeren nyder, at han får økologisk sødmælk til frokost.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun kun kan drikke sin kaffe af en rød kop og spise yoghurt med en lille ske, hvilket imødekommes af medarbejderne, som næsten altid husker at sætte disse ting frem på bordet, så beboeren selv kan tage det.</p> <p>En fjerde beboer, som bor i ældreboligerne, fortæller, at hun spiser i caféen og oplever, at medarbejderne er søde og rare.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser i forhold til beboernes placering og inddragelse og måltidets betydning for livskvalitet. Medarbejderne, som tilsynet interviewer, har dog lidt forskellige oplevelser af, hvorledes måltidssituationen praktiseres på deres afdeling.</p> <p>En medarbejder, der er ny på afdelingen, har observeret, at man portionsanretter den varme mad, da opfattelsen er, at beboerne ikke selv kan. Medarbejder er uenig heri, idet flere af beboerne sagtens selv kan tage fra fade og skåle.</p> <p>På en anden afdeling beskriver en medarbejder, at maden serveres på fade, og beboerne støttes i selv at tage fra disse. Medarbejderen oplever, at måltidet er en hyggelig stund, og alle medarbejdere er med under måltidet. Under middagssituationen gives af princip ikke medicin eller varetages andre opgaver under måltidet. Det handler om god planlægning og struktur for at få en måltidssituation til at fungere.</p> <p>På en tredje afdeling oplever medarbejderen, at madsituationen ikke går så godt, der mangler i den grad ressourcer, så madsituationen er ikke så hyggelig, som ønsket. Der er ikke tid til fadservering. Medarbejder ved, at det vil være optimalt, men undskylder det med manglende ressourcer. Der er dog en tro på, at der sker en udvikling i afdelingen, da der kommer nye faste medarbejdere i afdelingen og mindre vikarer.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecentret Sønderhaven generelt har stor opmærksomhed og viden om at skabe trivsel og god atmosfære under måltiderne, men at ikke alle medarbejdere oplever, at det er muligt at praktisere denne tilgang i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på plejecentret generelt er fokus på og viden om medinddragelse af beboernes ressourcer. Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres overvejelser i forhold til beboernes placering, inddragelse, og måltidets betydning for livskvalitet.</p>

3.4.5 Rehabilitering

<p>Data</p>	<p>Funktionsleder oplyser, at der stadig er et paradigmeskift i gang i forhold til at bringe den rehabiliterende tankegang til fuld udfoldelse i hverdagen på plejecentrets afdelinger.</p> <p>Ledelsesmæssigt gøres der en del ud af, at italesætte den rehabiliterende indsats, og hvilken tilgang man gerne vil have medarbejderne skal have. Der opleves, at det kan være en udfordring for medarbejderne at dokumentere beboernes rehabilitering, og det er et arbejds punkt, der jævnligt taget op med medarbejderne.</p> <p>Funktionsleder fortæller, at medarbejderne generelt er gode til at arbejde med beboernes ressourcer og i stigende grad opstiller mål sammen med beboerne. I forhold til de medarbejdere, der har en pædagogik baggrund, er det tydeligt, at medarbejderne har været vant til at arbejde med beboernes mentale og sociale ressourcer.</p> <p>Funktionsleder oplyser, at nogle beboeres pårørende har stillet sig undrende over for, hvorfor deres pårørende lige pludselig selv skal klare opgaver, de tidligere har fået hjælp til.</p> <p>På en afdeling oplever beboerne, at de medinddrages i hverdagens aktiviteter. Det kan være hjælp til borddækning, afvaskning af borde, tøjvask, lægge vasketøj sammen og små rengøringsopgaver i egen bolig, når kræfterne er til det. På anden afdeling oplever beboerne kun begrænset medinddragelse.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på afdelingerne er træningscykler, ribber og diverse spil og blade lagt frem, som indbyder beboerne til hverdagsaktiviteter.</p> <p>Desuden bemærkes, at afdelingerne med deres indretning, form og farve indbyder til, at beboernes har mulighed for at klare små daglige gøremål selvstændigt, for eksempelvis at finde hen sin egen bolig, idet der foran hver beboers hoveddør er benyttet farver og indrettet med beboerens personlige ting, som derved signalerer en genkendelighed for beboerne.</p> <p>En beboer fortæller, at hun går ture i nørømrådet med en nabo. Hun går så langt benene rækker. Desuden benyttes flextrafik ofte for at komme på besøg hos venner og familie.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun hjælper til i den udstrækning, hun kan klare dette. Beboeren hjælper gerne til ved borddækning og små huslige opgaver, som medarbejderen sætter hende i gang med.</p> <p>En tredje beboer, som er kørestolsbruger, fortæller, at medarbejderen hænger hendes vasketøj op, og at hun selv lægger det sammen og ind i skabe, når det er tørt. Finder denne arbejdsfordeling meget tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejderne, som har været på rehabiliteringskursus, oplever, at den nye viden er meget inspirerende og brugbar, og at man er ved at få implementeret denne i praksis. Der opleves generelt fra medarbejdernes side, at der er godt fokus på den rehabiliterende tilgang i plejeopgaverne.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det er forskelligt, hvorvidt der også er medinddragelse i forhold til praktiske hverdags gøremål.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecentret Sønderhaven generelt har fokus på metoder og pædagogik, der kan fremme beboernes rehabiliterende potentiale.</p>

3.4.6 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer en hyggelig og rolig stemning og atmosfære overalt. Medarbejderne taler ligeværdigt og respektfuldt til beboerne, og der hersker en meget hjemlig og omsorgsfuld tone.</p> <p>Flere beboere og en pårørende tilkendegiver, at der er en god omgangstone, og at man kan tale med medarbejderne om alt.</p> <p>En borger i ældreboligerne fortæller, at hun er omgivet af en masse søde mennesker - både dem der hjælper en, og dem der bor her.</p> <p>En medarbejder, som har været på stedet i en årrække, fortæller, at hun altid har oplevet en god omgangsform på plejecentret. En forholdsvis nyansat medarbejder har samme oplevelse.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at i kommunikationen med beboerne skal man være positiv og gerne med lidt humor. Det er vigtigt, at der udvises tålmodighed og at få et smil frem i øjnene på beboerne.</p> <p>Medarbejderne er enige om, at der ligeledes er en god omgangstone medarbejderne imellem. Stemningen er rar, og man trives i sit job. Man tør irettesætte hinanden, da der er rummelighed og trykthed, der er ingen som bærer nag, og det opleves, at man er god til at give hinanden en undskyldning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på plejecentret, og at plejecentrets værdier er tydelige i medarbejdernes adfærd og kommunikation.

3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Tilsynet observerer, at der rundt på afdelingerne hænger en del opslag med forskellige informationer om aktiviteter. Opslagene beskriver aktiviteter i ulige og lige uger og på konkrete hverdage. Desuden er der opslag, som vedrører specielle aktiviteter såsom mandegruppe, gymnastik m.m.</p> <p>Opslagene er efter tilsynets opfattelse ikke målrettet beboerne, idet det er vanskeligt at finde ud af, hvornår den konkrete aktivitet præcis foregår.</p> <p>De medarbejdere, som tilsynsførende møder under tilsynet, er umiddelbart usikre på, om det er en ulige uge eller lige uge, og hvilken aktivitet der egentlig finder sted på dagen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på tilsynsdagen finder sang/musikaktivitet sted i plejecentrets cafe.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der findes et varieret udvalg af aktiviteter, som både er målrettet en bred beboergruppe og et mere individuelt rettet tilbud.</p> <p>Funktionsleder oplyser, at der er tilknyttet et stort antal frivillige til plejecentret, som i samarbejde med udpegede medarbejdere sikrer, at de udbudte aktiviteter er i overensstemmelse med beboernes behov og ønsker.</p> <p>Funktionsleder påpeger, at aktiviteterne altid udføres med faglig bistand og med øje for, at beboernes ressourcer medinddrages.</p> <p>En beboer, som tilsynet møder på sin rundgang, glæder sig til sommer, da der på plejecentret er nogle dejlige terrasser, som hun nyder at opholde sig på. Beboeren føler ikke, der sker så meget på plejecentret, underholder sig med at læse ugeblade og sidde i spisestuen og følge med i dagliglivet. Beboeren er ikke klar over dagens aktivitet.</p>
-------------	--

	<p>En anden beboer kan ikke redegøre for dagens aktivitet, beboeren har lettere hukommelsesmæssige problemstillinger og er ikke i stand til at orientere sig på opslagstavlen over aktiviteter. Beboer fortæller, at hun nyder at tage et spil kort med en medarbejder.</p> <p>En tredje beboer beskriver, hvorledes hun forsøger at deltage i de fleste aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at aktiviteterne på afdelingsniveau typisk er aktiviteter som kaffedrikning, hygge eller filmforvisning. Medarbejderen fremhæver, at specielt eftermiddagen indbyder til at være sammen med beboerne, da formiddagen opleves travlt med plejeopgaver. Medarbejderne oplever dog, at mange beboere vælger at forblive i egen bolig i løbet af dagen.</p> <p>Under interview med medarbejderne resoneres der frem til, at beboernes passivitet måske kunne ændres ved, at der var tilbud om flere aktiviteter på afdelingsniveau, samt at der blev noteret på den store tavle i spisestuen, hvilke aktivitet der finder sted på dagen.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at aktivitetsniveauet dog er steget, idet der er kommet frivillige. Der sker lidt hver dag, og der gøres en stor indsats for at få medinddraget beboerne. Der er blandt andet lavet en sansesti, et kolonihavehus og oprettet en meget velfungerende mandegruppe på plejecentret.</p> <p>Træningsassistenten kommer en gang om ugen og laver en fælles motionsaktivitet.</p> <p>En medarbejder fortæller, at borgerne i ældreboligerne fungerer godt sammen, og der er et godt netværk. Der laves en del fælles aktiviteter med borgerne i ældreboligerne - f.eks. blev der fejret nytår sammen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at tilbud om aktiviteter på Plejecentret Sønderhaven matcher beboernes ressourcer og behov for socialisering.</p> <p>Tilsynet vurderer endvidere, at ledelse og medarbejdere har stor bevågenhed på de komplekse beboeres differentierede behov for aktiviteter. Det vurderes dog, at en mere målrettet information omkring dagens aktivitet vil være til gavn både for beboere og medarbejdere.</p>

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.5.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Funktionsleder oplyser, at der efter en mindre turbulent periode nu opleves ro på medarbejder-gennemstrømningen.</p> <p>Der søges i øjeblikket efter en ny centerleder, som skal varetage ledelsen både på Plejecentret Sønderhaven og Toftehaven.</p> <p>Desuden er der fortsat en vakant sygeplejestilling. Det opleves svært at rekruttere sygeplejersker med de rette kompetencer.</p> <p>Funktionsleder oplyser, at medarbejderne arbejder både i dag- og aftenvagter, og at der er ansat faste nattevagter. Nattevagten bestrides af en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske.</p> <p>Funktionsleder påpeger, at plejecentret har en bred faglig vifte af kompetencer, idet der både er ansat medarbejdere inden for det sundhedsfaglige og den socialfaglige område.</p>
------	---

	<p>Sygefraværet har været højt gennem en lang periode, men er nu reduceret og ligger på ca. 6%.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at samarbejdet på plejecentret opleves som særdeles godt. Rapportforløbet, som varetages af sygeplejerske fra morgenstunden, giver medarbejderne et godt fundament for at arbejde med de sygeplejemæssige udfordringer/ændringer hos beboerne.</p> <p>Sygeplejersken er med til at sikre, at der er struktur i hverdagen, og at planer m.m. bliver overholdt og evalueret.</p> <p>Lægekontakten varetages altid via sygeplejersken, for derved at sikre, at værdier, observationer og tiltag er iværksat.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at flere af de medarbejder, der har en pædagogisk uddannelse, også har en sundhedsfaglig uddannelse, de er specielt gode til at lave social-pædagogiske handleplaner og få skabt en pædagogisk tilgang til hverdagsopgaverne, f.eks. i forhold til måltidssituationen og andre hverdagsaktiviteter.</p> <p>Der er et kvarters overlappning mellem vagterne, hvor de nødvendige informationer videregives. Der afholdes fælles personalemøder, hvor generel information videregives, og en gang om måneden er der møde på etagerne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er passende med møder, samt at de er gode til at tale med hinanden i hverdagen. Medarbejderne mener, at det gode samarbejde ligeledes har afsat i, at der afholdes fester og sociale arrangementer for medarbejderne.</p> <p>Der opleves, at det tværfaglige samarbejde er tilfredsstillende, specielt fremhæves samarbejdet med træningsassistenten, som kommer en gang ugentlig på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med at sikre, at der er den rette bemanning og faglige kompetencer repræsenteret hele døgnet rundt.</p> <p>Desuden vurderer tilsynet, at plejecentret har oparbejdet et samarbejds miljø, der er med til at højne kvaliteten af plejen i hverdagen.</p>

3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Funktionsleder fortæller, at der er holdt igen med eksterne kurser, da der har været undervisning i FMK, rehabilitering, emner fra indsatskatalog, og derved ikke har været ressourcer til yderligere udvikling.</p> <p>Specielt social- og sundhedshjælperne har været prioriteret i forhold til at komme på kommunens rehabiliteringskursus. Funktionsleder skønner, at ca. 90% af medarbejderne har gennemgået kurset.</p> <p>Der opleves, at rehabiliteringskurset har givet god effekt i hverdagen - eksempelvis har den nyerhvervede viden været med til, at der er større og mere målrettet fokus på måltiderne.</p> <p>Medarbejderne er begyndt at se på det gode måltid og samarbejder med madkonsulent fra Køkken Ballerup. Desuden sættes fokus på det gode måltid - hyggen, flere valgmuligheder for beboerne, samt at beboerne medinddrages i det omfang, de har ressourcer til.</p> <p>Desuden har rehabiliteringskurset også været med til at kunne løse særlige problemstillinger på plejecentret i forbindelse med udfordringer i plejen, hvor en øget medinddragelse og bevidsthed om beboernes ressourcer har været med til at lette samarbejdet med beboeren.</p>
-------------	--

	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne er dygtige. Beboerne fortæller, at de kan snakke med alle medarbejdere, og at de er gode til at lytte, hvis beboerne har behov for at snakke eller synes der er for meget uro.</p> <p>Beboerne oplever de fleste medarbejdere som ansvarsbevidste og ordholdende og har ingen sundhedsmæssige problemstillinger, der ikke er taget hånd om.</p> <p>Medarbejderne oplever, at have de rette kompetencer, men syntes samtidig, at man altid kan lære mere. De er glade for deres indbyrdes samarbejde og muligheden for at sparre på tværs af etagerne. Medarbejderne mener, at der generelt er gode muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p>I forhold til omsorgssystem og dokumentationspraksis oplever en medarbejder, at sidemandsoplæringen ikke fungerer optimalt, og medarbejder efterspørger et mere målrettet oplæringsforløb.</p> <p>Sygeplejersken informerer kollegaen om, at der er udpeget ressourcepersoner for mange af de sundhedsfaglige indsatser, således at medarbejderne altid har mulighed for at henvende sig, hvis der skulle opstå tvivlsspørgsmål inden for et område.</p> <p>Desuden beskriver medarbejderne, at Akut-teamet ligeledes kan bruges ved behov i forhold til rådgivning og sparring.</p> <p>I forhold til nye medarbejdere er der et fast introduktionsprogram.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt er kompetente, og at plejecentret arbejder målrettet med den nødvendige kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til de komplekse beboere.

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 ressourcer, 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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Gode og tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>gode og tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det gode og tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.

	<p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende 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. 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 en privat 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 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.