

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecenter Kirstinehaven

Uanmeldt helhedstilsyn
Februar 2016

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecenter Kirstinehaven	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	9
	3.4.5 Rehabilitering	10
	3.4.6 Omgangsform og sprogbrug	11
	3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	11
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
	3.5.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde	12
	3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	13
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Præsentation af BDO	17

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

Gode og tilfredsstillende forhold.

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet på at omsætte Plejecenter Kirstinehagens værdigrundlag i samvær og kommunikation med beboere, pårørende og samarbejdspartnere på plejecentret.

Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Tilsynet vurderer samtidig, at dokumentationen i høj grad understøtter de faglige overvejelser i hverdagen, men at der på nogle områder er sporadiske mangler, som med en mindre indsats relativt let vil kunne afhjælpes.

Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje, og det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager en professionel og individuelt tilrettelagt pleje og omsorg med respekt for den enkeltes værdighed og ønsker.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp på plejecentret er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boliger og på fællesarealer er forsvarlig.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kirstinehaven har fokus på måltidets betydning for beboernes trivsel og livskvalitet, og at medarbejderne har et fagligt fokus på den individuelle beboers særlige behov i den forbindelse.

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med mad og måltider på plejecentret, og tilsynet vurderer, at beboernes måltider matcher den individuelle beboers behov.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kirstinehaven har fokus på at arbejde rehabiliterende og på at anvende metoder og pædagogik, der kan fremme beboernes rehabiliterende potentiale i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på plejecentret. Beboerne oplever, at dialogen er venlig og anerkendende, og beboerne føler sig trygge på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at aktiviteterne på Plejecenter Kirstinehaven kun delvis matcher den individuelle beboers ressourcer og behov for fællesskab og socialisering i hverdagen. Samtidig er det tilsynets opfattelse, at plejecentret har overvejelser i gang vedrørende en styrket aktivitetsindsats i husets tidligere cafe.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kirstinehaven arbejder målrettet på til stadighed at udvikle kvaliteten af pleje og omsorg for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de fornødne kompetencer og har fokus på at medinddrage relevante samarbejdspartnere/interessenter ved behov.

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 arbejdsopgaven omkring opkvalificering af den sundhedsfaglige dokumentation udbredes til samtlige medarbejdere for at sikre, at alle påtager sig et medansvar for at den sundhedsfaglige dokumentation altid er ajourført og stemmer overens med beboernes aktuelle behov.
2. Tilsynet anbefaler, at plejecentrets ledelse og medarbejdere drøfter muligheden for at omorganisere/koordinere medarbejderressourcerne med henblik på øget aktivitet og samvær med beboerne i afdelingerne.

OPLYSNINGER OM PLEJECENTER KIRSTINEHAVEN

Adresse
Kirstinelundsvej 12, 2750 Ballerup
Leder
Plejecenterleder Birgitte Züricho
Antal boliger
39 boliger, hvoraf 11 udgør Kirstinehavens demensafdeling
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 10. februar 2016 kl. 9.30 - 14.00
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev indledt med interview af plejecenterleder og centrets afdelingssygeplejerske. Der blev udvalgt to beboere, som gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data. Tilsynet interviewede to beboere og tre 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 blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til plejecenterleder.</p>
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Plejecenterleder oplyser, at hun også varetager ledelsen på Plejecenter Egely.</p> <p>Kirstinehavens afdelingssygeplejerske oplyser, at hun i det daglige fungerer som personaleansvarlig afdelingsleder på stedet.</p> <p>Det oplyses endvidere, at Kirstinehaven oprindeligt er bygget i 1926. Huset gennemgik for tre år siden en omfattende om- og udbygning, og der planlægges afholdelse af 90 års fødselsdag i nærmeste fremtid.</p> <p>I forhold til forrige tilsyn blev der fra beboernes side udtrykt utilfredshed med maden fra Ballerup storkøkken. Afdelingssygeplejersken oplyser i den forbindelse, at der er foregået en intens dialog med køkkenet og med kommunens diætist i bestræbelsen på at forbedre den brugeroplevede kvalitet af maden. Hun vurderer, at beboernes tilfredshed er forbedret igennem det seneste år, og der til stadighed er fokus på at bringe beboernes mening om maden videre til storkøkkenet.</p> <p>Der har gennem den sidste tid været arbejdet meget på at implementere FMK. Afdelingssygeplejersken fortæller, at det har været meget ressourcerævende, idet der har været udfordringer med både snitflader og teknik.</p> <p>Dokumentationen udgør altid et udviklingsområde, og for tiden arbejdes der intenst på at få udfyldt de nye helhedsbeskrivelser, som skal være på plads pr. 1. april i år.</p> <p>Hun fortæller endvidere, at centrets sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter er ansvarlige for at oplære deres kolleger i at udarbejde og evaluere indsatsområder.</p> <p>Derudover har kommunens rehabiliteringsstrategi været en opgave, som har haft stor opmærksomhed på plejecentret. En del medarbejdere har været på kursus i rehabilitering, og det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne i høj grad anvender den rehabiliterende tilgang i plejen og i hverdagen på centret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Adspurgt om plejehjemmets værdier oplyser afdelingsleder, at der er fokus på at skabe et stærkt fællesskab, at udvise en anerkendende adfærd og at være rummelig.</p> <p>Fællesskabet kommer til udtryk ved, at der løftes i flok, og ved at medarbejderne på de tre etager, som udgør tre forskellige afdelinger, hjælper hinanden på tværs, når der er brug for det, fx ved sygdom og andet fravær.</p> <p>Afdelingssygeplejersken oplyser, at plejecentret for tre år siden selv udarbejdede et eget værdigrundlag ud fra kommunens overordnede værdier. Værdigrundlaget udleveres i dagligdagen med beboerne i centrum og på beboernes præmisser. Respekt for beboernes selvbestemmelse og livsform er omdrejningspunktet for pleje, omsorg og dagligdag med beboerne. Desuden lægger ledelse og medarbejdere vægt på at udvise hinanden og beboerne anerkendelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de finder det vigtigt og naturligt at anvende en god og høflig omgangstone på plejecentret og vise interesse og hjælpsomhed over for alle, der har deres gang på centret.</p>
-------------	--

	<p>En medarbejder nævner begrebet livskvalitet i samtalen om værdier. Hun oplever, at en forudsætning for at skabe livskvalitet for en beboer handler om at gå ind og yde hjælp på beboerens præmisser og forstå, hvad der skaber værdi for den enkelte, fx at skabe tryghed og nærhed, være opmærksom på beboernes ønsker og beboernes verbale og non verbale kommunikation. Det gælder for hende også om ikke at forfalde til vanetænkning, men bevare et åbent og fagligt blik for beboernes skiftende behov.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det løbende drøftes, hvorledes værdierne omsættes i samværet og plejen af beboerne samt i det daglige samarbejde på plejehjemmet.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun er meget tilfreds med at bo på plejecentret, og at alle er søde og hjælpsomme over for hende.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for stor tilfredshed med den hjælp, de ydes, og føler sig trygge og godt tilpas. Trygheden skyldes i høj grad medarbejderne, men også deres boligforhold og omgivelserne nævnes som tryghedsskabende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet på at omsætte stedets værdigrundlag i samvær og kommunikation med beboere, pårørende og samarbejdspartnere på plejecentret.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet har gennemgået to beboeres dokumentation.</p> <p>Tilsynet orienterer sig i Care omsorgssystemet og i beboermapper.</p> <p>Beboernes dokumentation er generelt fyldestgørende udfyldt med helbredsoplysninger, funktionsvurderinger, sundhedsfaglige problemområder og en handlevejledende beskrivelse af hjælp over hele døgnet. Enkelte indsatsområder bør opdateres.</p> <p>Beskrivelserne tager generelt udgangspunkt i beboernes livshistorie, ønsker og vaner. Tilsynet bemærker positivt, at det hos en beboer er beskrevet, hvorledes beboeren understøttes i at udføre dele af sin personlige pleje med øje for at fremme beboers værdighed og selvfølelse mest muligt.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at ikke alle indsatsområder er helt ajourførte, og at det er en daglig udfordring at finde den fornødne tid til at ajourføre dokumentationen.</p> <p>Helhedsbeskrivelserne er ikke udfærdiget hos alle beboere, men der er udarbejdet en plan for arbejdet, så man når i mål inden for den afsatte frist i april.</p> <p>Dokumentationen er udformet i et professionelt og fagligt sprog, og medarbejderne kan redegøre for beboernes sundhedsmæssige problemstillinger og beskrive handlinger ved ændringer i beboernes tilstand og funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne har fokus på, at ændringer i beboernes tilstand bliver dokumenteret og drøftet på de daglige møder.</p> <p>Beskrivelser af plejen tager endvidere udgangspunkt i beboernes ressourcer, og der er fokus på sundhedsfremme og forebyggelse både i forhold til ernæring, væske, hudpleje og mobilitet. Tilsynet ser endvidere eksempel på en velbeskrevet social handleplan hos en dement beboer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at alle beboere har en kontaktperson, som skal sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation bliver opdateret ved behov. Det er primært sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenterne, som udfylder helbredsoplysninger, men alle medarbejdere har et medansvar for at sikre, at dokumentationen er ajourført.</p> <p>En sygeplejerske fortæller under interviewet, at hjælpergruppen ofte sidder inde med en væsentlig viden om beboerne, som med fordel kan indgå i døgnplejeplanen. Hun sætter sig derfor så ofte det lader sig gøre sammen med en beboers kontaktperson og gennemgår dokumentationen. Det er hendes oplevelse, at dette fremmer læring og skærpet faglig opmærksomhed.</p>
-------------	---

	Medarbejderne fortæller, at døgnplejeplaner ajourføres ved ændringer i beboernes funktionsniveau. Det er hovedsageligt kontaktpersonens job at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation er ajourført, også selv om denne ikke selv er pennefører.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Der findes dog sporadiske mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

Data	<p>På plejecentret er der kommet loftlifte i alle boliger i forbindelse med den omfattende renovering i 2012.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er fokus på at anvende ny teknologi/hjælpemidler i det omfang, det er tilgængeligt. Der er fokus på det fysiske arbejdsmiljø for at forebygge nedslidning, og terapeuterne på hjælpemiddel- og træningsområdet er gode at sparre med i forhold til gode løsninger i aktuelle plejesituationer.</p> <p>De interviewede beboere oplever, at de har de hjælpemidler, de har brug for i dagligdagen. Her nævnes fx rollator, toiletforhøjer og kørestole.</p> <p>Beboerne kender ikke til særlige vedligeholdende træningstilbud, men den ene beboer nævner, at hun deltager i motion på hold en gang om ugen, som varetages af træningsassistenten.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er glad for at gå tur i nærmiljøet, og dermed får den træning, hun ønsker.</p> <p>Medarbejderne nævner kommunens terapeuter, som kommer og forestår individuelle vedligeholdende træningsforløb med enkelte beboere. De fortæller ligeledes om den ugentlige træning, som varetages af træningsterapeuten.</p> <p>En medarbejder mener, at der godt kunne være et større og mere varieret træningstilbud på stedet, men erkender, at målgruppen samlet set er så svækket, at kun et fåtal af beboerne vil kunne deltage.</p> <p>Der ikke er tilkommet ny velfærdsteknologi på stedet siden sidste tilsyn.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.4.2 Personlig pleje

Data	<p>De beboere, tilsynet møder og observerer, er velsoignerede og velklædte.</p> <p>Den ene af de interviewede beboere oplyser, at medarbejderne altid er venlige og imødekommende. Beboeren er for det meste selv i stand til at varetage sin personlige pleje, men hun er ængstelig for at falde og får derfor let støtte til bad. Beboeren er meget tilfreds med hjælpen og synes, at medarbejderne tager hensyn til hendes ønsker i forbindelse med bad.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun får lidt hjælp til bad, og hun værdsætter den måde, hjælpen gives på. Beboeren fortæller, at hun vist nok har en kontaktperson, men husker ikke lige, hvem det er. Hun oplyser tilsynet om, at det ikke gør nogen forskel, hvem der hjælper hende i dagligdagen, da hun finder alle medarbejdere søde og gode til at hjælpe.</p> <p>De interviewede medarbejdere kan redegøre for beboernes behov for pleje og omsorg og kender beboernes særlige ønsker og vaner for hverdagen.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne oplyser, at beboerne har en til to faste kontaktpersoner. Det tilstræbes, at beboerne får hjælp fra deres kontaktperson, når denne er på arbejde.</p> <p>Tilsynet får oplyst af medarbejder, at der i den daglige pleje og omsorg for beboerne lægges stor vægt på inddragelse af beboerens egne ressourcer. Medarbejderne har fokus på, hvad beboeren har kræfter/ressourcer til den pågældende dag, idet det kan svinge meget. Medarbejderne forsøger at guide beboerne til at gøre mest muligt selv ved personlig hygiejne og i forhold til små praktiske gøremål.</p> <p>En medarbejder beskriver, at det er beboeren, som afgør, hvorledes morgenplejen skal forløbe, og at der i stor udstrækning tages hensyn til, hvornår beboeren ønsker at få hjælpen leveret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboernes vaner og ønsker i videst muligt omfang bliver respekteret.</p> <p>En medarbejder fra demensafsnittet fortæller om, hvor vigtigt det er at anvende omhyggelig guidning og motivation tilpasset den enkelte demente beboer, som på denne måde kan støttes i at udføre en del af sin personlige hygiejne.</p> <p>En medarbejder udviser stor faglig indsigt i en dement beboers særlige behov. Hun beskriver, hvorledes hun tager hensyn til beboerens blufærdighed i badesituationen, således at beboerens værdighed respekteres.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager en professionel og individuelt tilrettelagt pleje og omsorg med respekt for den enkeltes værdighed og ønsker.</p>

3.4.3 Praktisk hjælp

Data	<p>Plejecentrets boliger og fællesarealer fremstår rengjorte og ryddelige.</p> <p>Alle øvrige afdelinger og fællesarealer fremstår i en tilfredsstillende rengjort tilstand.</p> <p>De interviewede beboeren er tilfredse med hjælpen til rengøring i deres boliger.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes behov for praktisk støtte og/eller særlige udfordringer i den forbindelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at en del af beboerne sætter en ære i at deltage i små praktiske gøremål, som fx blomsterpasning og afstøvning i egen bolig.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp på plejecentret er tilfredsstillende, og at den hygiejniske tilstand i boligerne og på fællesarealerne er forsvarlig.</p>

3.4.4 Mad og måltider

Data	<p>Maden bliver leveret fra kommunens storkøkken. I plejecentrets tre afdelinger anretter og serverer medarbejderne det varme måltid for beboerne, og beboerne har mulighed for selv at forsyne sig fra anrettede fade. Medarbejderne sidder generelt med under måltidet, og indtager deres medbragte madpakke.</p> <p>I demensafsnittet har de fleste beboere behov for hjælp til at spise. De fleste beboere er samlet i spisestuen og har en hjælper ved deres side, og der foregår en naturlig og hyggelig samtale med og omkring beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder, som mader en svækket dement beboer, gør meget ud af at give beboeren de nødvendige pauser og følge beboerens tempo. Medarbejderens kropssprog og små opmuntrende ord virker tydeligvis stimulerende på beboerens appetit og vidner om medarbejderens kendskab til beboerens særlige behov i måltidssituationen.</p>
-------------	---

	<p>Tilsynet observerer måltider i to af plejecentrets afdelinger. Medarbejderne synes begge steder at have et meget fint samarbejde i forhold til at støtte beboerne til at spise, men også i forhold til at sikre, at måltidet afvikles i en hyggelig og rolig atmosfære.</p> <p>Beboerne fortæller, at de generelt får god gammeldags mad, som passer til de flestes smag.</p> <p>En beboer fortæller, at hun generelt er tilfreds med maden, selv om kvaliteten kan være svingende.</p> <p>Samme beboer fortæller dog også om gode madoplevelser og fremhæver morgenmaden, som er hendes bedste måltid.</p> <p>En medarbejder oplyser, at beboerne motiveres til at spise sammen, men at det respekteres, hvis beboerne hellere vil spise i egen bolig. Medarbejderne oplever ikke mange beboere, der spiser for sig selv. De fleste ønsker at indtage måltidet i fællesrummet sammen med personalet.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der bliver taget højde for beboernes forskellige funktionsniveau ved placeringen.</p> <p>De interviewede medarbejdere fortæller, at der tilbydes varieret morgenmad efterhånden, som beboerne står op.</p> <p>Der serveres smørrebrød fra fad, når det drejer sig om kold mad om aftenen. Her vælger beboerne selv det pålæg, de har lyst til, og de der kan, smører selv deres mad.</p> <p>En medarbejder oplyser, at de er fleksible i forhold til beboere, som bliver sultne på andre tidspunkter. Fx hvis en beboer har sovet længe, og derfor har fået sen morgenmad.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at eventuelle rester i køleskabet kan bruges som mellemmåltider, hvis beboerne bliver sultne inden aftensmaden</p> <p>Det oplyses, at der er stor opmærksomhed på de beboere, som er undervægtige. Disse beboere får tilbudt mellemmåltider og beriget mad, fx kartoffelmos med fløde til middag og is eller små desserter som mellemmåltider.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kirstinehaven har fokus på måltidets betydning for beboernes trivsel og livskvalitet, og at medarbejderne har et fagligt fokus på den individuelle beboers særlige behov i den forbindelse.</p> <p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med mad og måltider på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes måltider matcher den individuelle beboers behov.</p>

3.4.5 Rehabilitering

Data	<p>Den ene interviewede beboer oplyser, at hun gerne vil udføre mest muligt selv, både praktisk og i forhold til sin egen personlige pleje.</p> <p>Beboeren fortæller, at hun har været alene i mange år, og derfor har været vant til at skulle klare sig selv. Beboeren føler en stor tilfredsstillelse ved at kunne bestemme over eget liv og samtidig have mulighed for at få hjælp ved behov. Beboeren fortæller, at hun har fået en god veninde, som bor i en anden afdeling af plejecentret, og hun holder af at gå på besøg hos denne, når det passer hende.</p> <p>Leder oplyser, at en del af medarbejderne har modtaget undervisning i rehabilitering i januar i år.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er blevet mere opmærksomme på at "holde hænderne på ryggen" og motivere beboerne til at gøre mest muligt selv.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer inddrages i dagligdagen med henblik på vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau.</p> <p>En medarbejder i demensafsnittet fortæller, at hun oplever, at beboerne er blevet jævnt mere syge og svækkede ved indflytning i de senere år, og at det derfor kan være ganske små ting i hverdagen, man kan understøtte beboeren i, men lidt har også</p>
-------------	---

	<p>ret. Fx kan det være, at en beboer selv kan vaske sit ansigt, selv om hun er sengeliggende og afkræftet eller at kunne drikke af en kop, hvis den bliver rakt frem.</p> <p>Hun fortæller endvidere, at nogle af de fysisk velfungerende demente har glæde af at udføre små praktiske opgaver, som fx at lægge klude og vasketøj sammen eller at hjælpe køkkenpersonalet med at tørre borde af.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at der er gode erfaringer med at samle små grupper demente omkring en fysisk aktivitet, som fx at gå en tur.</p> <p>Hun oplever, at der er et stort fokus på at medinddrage beboerne mest muligt, fx via spejling ved tandbørstning eller måltider.</p> <p>En medarbejder i en anden afdeling fortæller, at hun ved, hvilke beboere i afdelingen, der er socialt anlagt, og derfor støtter og husker hun disse beboere på at deltage i plejecentrets aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne fortæller samstemmende, at de bruger hinanden til sparring i forhold til, hvad der kan være motiverende for den enkelte beboer. Fx er en beboer i sit es, når hendes veninde kommer for at ledsage hende på en tur ned i det nærliggende indkøbscenter.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kirstinehaven har fokus på at arbejde rehabiliterende og på at anvende metoder og pædagogik, der kan fremme beboernes rehabiliterende potentiale i dagligdagen.

3.4.6 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Afdelingssygeplejersken oplyser, at der er fast introduktionsprogram for alle nye medarbejdere, hvor kodeks for god adfærd og omgangstone på plejecentret gennemgås.</p> <p>Hvis det opleves, at en medarbejder har svært ved at efterleve den ønskede adfærd, bliver der taget hånd om det så hurtigt som muligt.</p> <p>Tilsynet overhører udelukkende eksempler på respektfuld og venlig/munter kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>De beboere, tilsynet har talt med, oplyser, at omgangstonen og kommunikationen på plejecentret generelt er venlig og respektfuld.</p> <p>De faste medarbejdere bliver af beboerne betegnet som hjælpsomme og imødekommende.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på at udvise en høflig og rolig adfærd og omgangstone.</p> <p>En medarbejder, som har været på stedet i en årrække, fortæller, at hun synes at omgangsformen på plejecentret generelt er god, selv om hun oplever det lidt forskelligt i de tre afdelinger.</p> <p>Der har været nogle udfordringer i den ene afdeling, som ifølge medarbejder er ved at være løst.</p> <p>En anden medarbejder giver flere eksempler på, hvordan hun sørger for at tilpasse sin kommunikation til den enkelte beboer og situationen ud fra den viden, hun har om den pågældendes ønsker.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld omgangstone på plejecentret.

3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	Tilsynet orienteres om, at aktivitetsindsatsen og ansvaret for planlægning af aktiviteter ligger hos det faste personale og hos træningsassistenten, som kommer 2 gange om ugen.
-------------	--

	<p>Der er kun ganske få frivillige, der har deres gang på centret, og centerleder vurderer, at det skyldes, at plejecentret ligger i et boligområde med mindre ressourcestærke borgere, der ikke har det nødvendige overskud til at hjælpe. De få frivillige hjælper typisk til ved større arrangementer såsom julefrokost og fester, som foregår i husets nedlagte cafe. Ledelsen oplyser i den forbindelse, at der som noget nyt er indledt et samarbejde med Ældresagen og centrets besøgsvenner.</p> <p>Ledelsen så gerne, at der kunne rekrutteres pårørende/frivillige til beboeraktiviteter, og håber, at det hjælper, at centret om få dage modtager en rickshawcykel, som skal betjenes af lokale "piloter".</p> <p>Afdelingssygeplejersken fortæller, at der aktuelt er planer om at etablere et samarbejde mellem de tre afdelingers personale. Tanken er at beboerne kan tilbydes et større aktivitetstilbud ved at cafeen i fremtiden kan benyttes som aktivitetscenter. Hun skal netop informere medarbejderne om planen på samme dags personalemøde.</p> <p>Der observeres opslag over træningsassistentens og aktivitetsmedarbejderens ugentlige program på opslagstavler. Her er der fx planlagt neglepleje og brætspil.</p> <p>Plejecentret rummer et gammelt fysioterapilokale, som stedets træningsassistent benytter til gymnastik på mindre hold eller enkeltmandstræning.</p> <p>På tilsynstidspunktet observeres ingen aktivitet ud over måltider. I en opholdsstue sidder der en gruppe beboere og ser TV sammen, men ellers er der stille på fællesarealerne, idet de fleste medarbejdere er optaget i plejen.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de gerne så, at der blev arrangeret lidt flere aktiviteter på plejecentret. Beboerne oplever, at der kun tilbydes aktiviteter i forhold til træning.</p> <p>En interviewet beboer fortæller dog, at hun ikke har brug for anden aktivitet, end den hun selv kan stå for. Hun tilføjer, at hun har gode relationer med flere medbeboere, og derfor ikke savner yderligere selskab. Endvidere nyder beboeren at se TV i egen bolig.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun tilbringer flere timer sammen med en lille gruppe af beboere, som sidder sammen til måltiderne, og som også har etableret en gå-tur-gruppe.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde tid til aktiviteter med beboerne i en travl hverdag. Medarbejderne mener, at der burde fokuseres mere på aktiviteter og hyggeligt samvær med beboerne og i særlig grad i forhold til de beboere, der ikke kan profitere af større gruppeaktiviteter, eller beboere som kun kan rumme en-til-en kontakt. Det mener medarbejderne ikke, at de aktuelt har ressourcer til.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at aktiviteterne på Plejecenter Kirstinehaven kun delvis matcher den individuelle beboers ressourcer og behov for fællesskab og socialisering.</p> <p>Samtidig er det tilsynets opfattelse, at ledelse og medarbejdere har overvejelser i gang vedrørende en styrket aktivitetsindsats på centret.</p>

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.5.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Størstedelen af personalet har en social- og sundhedsassistentuddannelse. Prioriteringen af social- og sundhedsassistenter er ifølge ledelsen også fremadrettet et målrettet valg.</p>
-------------	---

	<p>Afdelingssygeplejersken oplyser, at plejecentret har et moderat - ikke arbejdsrelateret - sygefravær. Der er et stort fokus på at nedbringe fraværet og begrænse behovet for vikarer/afløsere. Afdelingssygeplejerske fortæller, at der primært anvendes timelønnede afløsere, som kender stedet og beboerne. Dette med henblik på størst mulig kontinuitet og faglighed i plejen. Endvidere oplyses det, at plejecentrets måling af social kapital lå fint i trivselsundersøgelsen</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke arbejdes med overlap mellem vagterne, da alt skal kunne læses af dokumentationen. Det er derfor fast kutyme at læse i omsorgssystemet, når man møder ind.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er rimelig gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelingerne, når der er sygdom blandt medarbejderne. Det er planlæggeren, der sammen med afdelingssygeplejersken koordinerer og fordeler ressourcerne ved sygdom.</p> <p>Der afholdes dagligt et lille møde ved 11 tiden omkring beboernes eventuelle ændringer. Medarbejderne fortæller, at de kender alle beboerne på plejecentret og til hver en enhver tid kan træde til og hjælpe, hvor der skulle være behov.</p> <p>En sygeplejerske fortæller, at det ligger planlagt, at der skal arbejdes systematisk med triagering og tavlemøder fra i år, men at medarbejderne skal undervises i temaet først.</p> <p>Afdelingssygeplejersken afholder afdelingspersonalemøde i de respektive afdelinger 1 gang månedligt, og der er endvidere sygeplejemøde 1 gang om måneden.</p> <p>Kommunens ernæringsassistent deltager i personalemøde 1 gang månedligt.</p> <p>Desuden beskrives samarbejdet og snitfladerne med træning og aktivitet, hjælpemidler, omsorgstandpleje og storkøkkenet som velfungerende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Afdelingssygeplejersken fortæller, at medarbejderne er fagligt velfunderede, og mange har været ansat i mange år. Der er en god blanding af modne og unge medarbejdere, og der er ansat sygeplejersker i alle afdelinger.</p> <p>Sygeplejerskerne har generelt betydet et fagligt løft, og de bruges meget til den daglige sparring.</p> <p>De adspurgte medarbejderne vurderer, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling, og oplever sig generelt godt gearret til at varetage opgaverne på plejecentret. Det beskrives som en stor tryghed, at der altid er mulighed for at sparre med en sygeplejerske, der kender beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplever endvidere, at der er gode muligheder for at sparre og udveksle erfaringer med hinanden og med fagpersoner med specifik viden om fx demens, ernæring eller palliation.</p> <p>En medarbejder oplyser, at hun ville henvende sig til sin leder, hvis hun fik behov for at blive opkvalificeret.</p> <p>Udviklingssygeplejersken udarbejder instrukser og manualer og har også sammen med ressourcpersoner en særlig rolle i oplæring i dokumentation.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun er ved at blive uddannet som instruktør i mindfulness. Det er et nyt pædagogisk fagligt værktøj, som skal styrke medarbejdernes evne til at hjælpe beboerne - i særlig grad de demente beboere - til at finde ro og være i nuet. Medarbejderen er meget begejstret for den undervisning, hun indtil nu har gennemgået og finder den yderst relevant i forhold til arbejdet i demensafdelingen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et grundigt introduktionsprogram på plejecentret, som elever og nyansatte giver gode tilbagemeldinger på.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Plejecenter Kirstinehaven arbejder målrettet på til stadighed at udvikle kvaliteten af pleje og omsorg for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de fornødne kompetencer og har fokus på at medinddrage relevante samarbejdspartnere/interessenter ved behov.

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. 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. Det ikke tilfredsstillende 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 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.

