



Tilsynsrapport
Frederikssund Kommune

Omsorgscenter De Tre Ege

Uanmeldt tilsyn 2021

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTRET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN	7
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER	7
3.3	DOKUMENTATION	8
3.4	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	9
3.5	PRAKTISK HJÆLP.....	11
3.6	MAD OG MÅLTIDER.....	12
3.7	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	16
4.1	FORMÅL	16
4.2	METODE	16
4.3	VURDERINGSSKALA.....	17
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	18

FORORD

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og 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.

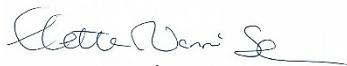
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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.



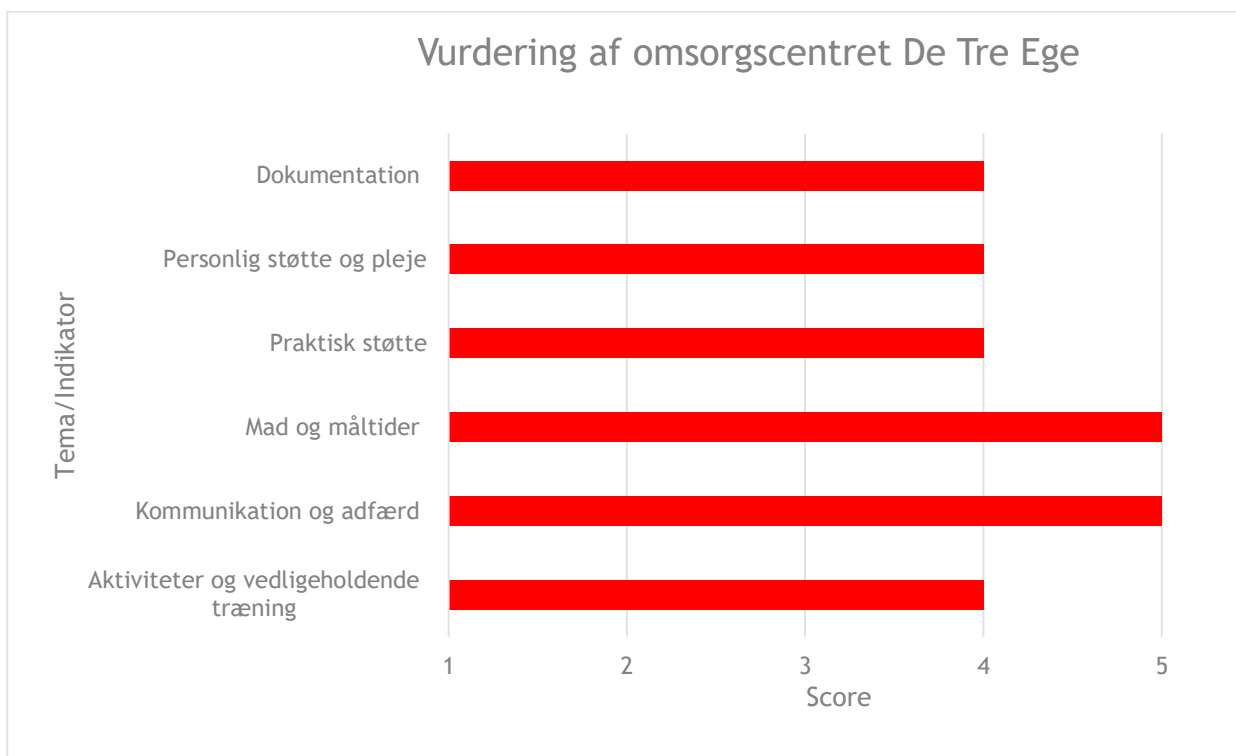
1. OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTRET

Oplysninger om tilsynet og omsorgscentret De Tre Ege
Navn og Adresse: Omsorgscentret De Tre Ege, Parkvej 2, 3630 Jægerspris
Leder: Bettina Wiegaard
Antal boliger: 48 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. april 2021
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter)
Beboere, som indgår i individuelle interview, 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. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos fire beboere og vurderer på baggrund heraf, at handlingsanvisningerne generelt fremstår med en høj faglig standard, herunder med individuelle og handlevejledende beskrivelser og med et højt fokus på beboerens ressourcer. Der konstateres sporadiske mangler, særligt for en beboer, som kan afhjælpes ved en mindre indsats, blandt andet i forhold til at få dokumenteret handleanvisende beskrivelser for alle indsatser.

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisning ”Personlig pleje” fremstår mindre systematisk opbygget, og at handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeindsatser generelt indeholder sparsomme beskrivelser af, hvorledes indsatsen skal leveres. Funktionsevnetilstande fremstår generelt opdaterede og aktuelle, men mangler i de generelle oplysninger bevirker, at der ikke er fuldstændig sammenhæng på alle parametre i dokumentationen.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til personlig pleje og omsorg overordnet svarer til beboernes behov. Beboerne oplever, at der er kvalitet i hjælpen til personlig pleje, herunder at der er kontinuitet, tryghed og selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvordan der sikres tryghed og kontinuitet i plejen. Medarbejderne kan, direkte adspurgt, redegøre for, hvilke faglige overvejelser og tilgange, der benyttes i udførelsen af plejen. Det er tilsynets vurdering, at der er etableret arbejdsgange for at understøtte den daglige praksis, og at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstande. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever det vanskeligt at undgå unødige forstyrrelser i udførelsen af den personlige pleje.

De besøgte boliger er efter tilsynets vurdering rengjorte og fremtræder i ryddelig stand, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at tre beboere generelt finder hjælpen til praktiske opgaver tilfredsstillende. En beboer udtrykker utilfredshed med frekvensen af rengøringen og efterspørger samtidig større opmærksomhed på hverdagsrengøringen. Medarbejderne kan redegøre for den praktiske indsats i boligen, herunder hvordan beboerne medinddrages.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med madens kvalitet, rammerne og det sociale samvær under måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for arbejdet med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov imødekommes.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderne. Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en engageret og refleksiv måde redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og en anerkendende kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at der på omsorgscentret er et varieret tilbud af aktiviteter, som naturligt har været nedsat på grund af COVID-19 situationen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne overordnet er meget tilfredse med aktiviteterne, men at beboerne ligeledes oplever, at tilbuddet om aktiviteter er begrænset på grund af COVID-19.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning til beboerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at styrke og kvalificere dokumentationen, herunder at: <ul style="list-style-type: none">• Der følges op på sporadiske mangler for særligt en beboer• Der etableres en ensartet og systematisk opbygning af handlingsanvisning for personlig pleje• Der sikres individuelle og handlevejledende beskrivelser af indsatsen for de opgaveoverdragede sygeplejeindsatser.
2. Tilsynet anbefaler, at der sættes yderligere fokus på at øge medarbejdernes kendskab til den personcentrerede omsorg.
3. Tilsynet anbefaler, at der sættes yderligere fokus på, hvordan unødige forstyrrelser kan undgås, så der kan skabes den nødvendige ro under udførelsen af personlig pleje.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p>Ledelsen:</p> <p>Det er første år, at BDO fører tilsyn på omsorgscentret.</p> <p>Ledelsen oplyser, at i forhold til opfølgning fra sidste tilsyn er der arbejdet med dokumentationen med fokus på at skabe tydelige mål for beboeren. Der anvendes sidemandsoplæring ved superbrugere, og nyansatte gennemgår fast undervisning. Ledelsen beskriver, at der er et kontinuerligt fokus på området, hvor der for nuværende arbejdes med anvendelse af tilstande.</p> <p>Herudover er der arbejdet med at skabe bedre struktur i arbejdsplanerne, hvor der netop er iværksat et miniprojekt, som indebærer, at områdeleder overtager planlægningen, som fremadrettet er papirløs. Ledelsen beskriver, at en bedre planlægning skal bidrage til at skabe tryghed, overblik og medindflydelse.</p> <p>Boligerne på omsorgscentret er målrettet ældre beboere med plejehjemsbehov.</p>
------	--

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Ledelsen:</p> <p>Ledelsen beskriver, at der i tiden med COVID-19 har været en øget opmærksomhed på at skabe nærvær for beboerne, hvor alle aktiviteter samtidig er foregået i afdelingen. Der har været en tæt og løbende kontakt med pårørende. Der har ikke været udbrud på omsorgscentret af COVID-19, og alle retningslinjer er fulgt. Der har været et godt samarbejde med hygiejnesygeplejersken og et højt informationsniveau.</p> <p>Kommunikation er et af de områder, som der er arbejdet med. Der er afprøvet besøg i beboers hjem inden indflytning, hvilket både beboer og pårørende er glade for, da det medvirker til at skabe tillid.</p> <p>Ledelsen beskriver, at introduktionen til Vita-com er forsinket på grund af COVID-19, men at implementeringen genoptages, hvor der er planlagt møder og introduktion.</p> <p>Der anvendes Dialognet, hvor det er muligt at se aktiviteter, madplan samt billeder og videoer fra hverdagen.</p> <p>I kommunen arbejdes der med et sygefraværsprojekt, hvor der er fokus på on-boarding. Ledelsen fortæller, at der er indført fast introduktionsprogram ud fra en ensartet og systematisk struktur. Fagstaben bidrager med oplæg ud fra fagområder, og der er en tydelig forventningsafstemning og præsentation af omsorgscentrets værdier med omsætning til praksis.</p> <p>Der arbejdes med årshjul, og der afholdes beboergennemgang og beboerkonferencer med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg. Ledelsen beskriver, at konferencerne medvirker til at skabe et andet sprog, hvilket medarbejderne har taget godt imod.</p> <p>Der afholdes daglig triagering, som nu gennemføres på Dialognet.</p> <p>Der er ansat basissygeplejersker i to afdelinger, og der er et godt samarbejde med lægehuset, som har fast ugentlig stuegang.</p>
------	--

Det er igangsat tiltag til etablering af et tværgående team, hvor medarbejderne både skal indgå i plejen og i aktiviteten. Teamet skal bidrage til at skabe kontinuitet for beboerne.

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Observation:</p> <p>På omsorgscentret foretages beskrivelserne af de servicelovsindsatser, som beboerne modtager, i handlingsanvisninger tilknyttet indsatsen. Der er derfor ikke oprettet besøgsplaner for nogle af de fire beboere.</p> <p>For alle fire beboere er der oprettet handlingsanvisning "Personlig pleje" for dag, aften og nat. Overordnet fremstår handlingsanvisningerne opdaterede og aktuelle. De indeholder handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboeren modtager, fraset en beboer, hvor der mangler beskrivelser for aften og nat. For samme beboer ses også mangler i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindre tydelig beskrivelse af beboers ressourcer <p>Dertil konstateres, at handlingsanvisningen indeholder en lang liste over hjælpemidler, hvilket fremstår som dobbeltdokumentation. Ligeledes, at der ikke er registreret vægt, svarende til frekvens angivet i handlingsanvisning for "Ernæring".</p> <p>I forhold til alle beboere er hjælpen individuelt beskrevet og fremstår i høj grad med særlige hensyn og opmærksomhedspunkter gældende for den pågældende beboer. Handlingsanvisningerne indeholder beskrivelser af beboernes ønsker og behov i relation til udførelse af hjælpen til personlig pleje, praktisk hjælp og hverdagsliv. Beboernes ressourcer fremstår særdeles veldokumenterede for tre beboere, og det beskrives, hvorledes disse medinddrages i plejen. Handlingsanvisningerne indeholder ligeledes beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Handlingsanvisningerne fremstår i mindre grad opbygget efter en ensartet og systematisk struktur, hvor der for to beboere fx er anvendt overskrifter, som bidrager til struktureret overblik, hvilket ikke er gældende for de øvrige to beboere.</p> <p>Der henvises til opgaveoverdragede sygeplejeindsatser. Hos en beboer indeholder handlingsanvisningen "Personlig pleje" en beskrivelse af, hvordan beboer skal forflyttes, på trods af, at der også er oprettet relevant forflytningsplan.</p> <p>Der bemærkes, at der er oprettet handlingsanvisninger på de opgaveoverdragede sygeplejeindsatser for alle beboere, men at beskrivelserne fremstår sparsomme og uden individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres.</p> <p>For alle beboere indeholder dokumentationen relevante faglige beskrivelser af afvigelser.</p> <p>Der er oprettet handlingsanvisning for "ernæring" for alle beboere med tydelig beskrivelse af, hvor ofte beboer skal vejes. For tre beboere ses overensstemmelse mellem frekvens anført i handlingsanvisning og den dokumenterede vægtregistrering.</p> <p>Funktionsevnetilstande fremstår generelt opdaterede og aktuelle, fraset en beboer, hvor der mangler opdatering af enkelte tilstande.</p> <p>De generelle oplysninger indeholder mangler for tre beboere. Helbredsoplysninger er detaljeret beskrevet for tre beboere. Der er udfyldt livshistorie for tre beboere. Overordnet observeres tydelig sammenhæng mellem funktionsevnetilstande og beskrivelser i handlingsanvisning for "Personlig pleje". Mangler i de generelle oplysninger bevirker dog, at der ikke er fuldstændig sammenhæng på alle parametre i dokumentationen.</p>
------	---

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at handlingsanvisningen skal udfyldes kort og præcist, men med nok detaljer til, at alle kan udføre samme pleje.

Der er fokus på beboernes ressourcer og vaner. Der anvendes ingen fast systematik for opbygningen af handlingsanvisninger. Handlingsanvisningerne opdateres ved ændringer, hvilket primært er social- og sundhedsassistentens ansvar i samarbejde med kontaktpersonen. Handlingsanvisningerne anvendes hos beboere, som medarbejderne har mindre kendskab til samt af vikarer og afløserne. Hertil beskriver medarbejderne handlingsanvisningerne som et godt og brugbart redskab.

Medarbejderne beskriver, at de bruger meget tid på dokumentationen, hvor det kan være vanskeligt at nå det hele i hverdagen. Der afsættes tid til dokumentation ved behov eller store opgaver, som fx opdatering af funktionsevnetilstande. Der er fokus på at inddrage pårørende, som ofte deltager ved indflytningssamtalen. Her opfordres pårørende til at udfylde livshistorie, da de ofte kan bidrage med relevant viden om beboers vaner og rutiner.

Medarbejderne beskriver, at der afholdes triagemøder dagligt, hvor observationer og ændringer hos beboerne drøftes sammen med dokumentationen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningerne generelt fremstår med en høj faglig standard, herunder med individuelle og handlevejledende beskrivelser med et højt fokus på beboernes ressourcer.

Der konstateres sporadiske mangler, særligt for en beboer, som kan afhjælpes ved en mindre indsats, blandt andet i forhold til at få dokumenteret handleanvisende beskrivelser for alle indsatser.

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisning "Personlig pleje" fremstår mindre systematisk opbygget, og at handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeindsatser generelt indeholder sparsomme beskrivelser af, hvorledes indsatsen skal leveres.

Det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande generelt fremstår opdaterede og aktuelle, men at mangler i de generelle oplysninger bevirker, at der ikke er fuldstændig sammenhæng på alle parametre.

3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE**Data****Observation:**

Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Tilsynet foretager spontan samtale med flere beboere på fællesarealerne, som alle udtrykker stor glæde ved at bo på omsorgscentret.

Beboerne:

Beboerne giver alle udtryk for, at de modtager pleje af høj kvalitet, svarende til deres behov. Flere af beboerne giver udtryk for, at de selv varetager dele af den personlige pleje, hvilket de fremhæver som værende vigtigt for dem.

Beboerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse, og at deres vaner og behov imødekommes. En beboer fortæller fx, at kaffen serveres på stuen hver morgen kl. 8. En anden beboer oplever stor frihed ved selv at kunne gå ture.

Beboerne omtaler medarbejderne som dygtige. De beskriver, at de kender medarbejderne, og at det generelt er de sammen medarbejdere, som hjælper dem. En beboer udtrykker utilfredshed med, at der gennem en lang periode har været

mange vikarer. Beboer er dog oplyst, at der er ansat fast personale, hvilket beboer glæder sig meget til. Hertil bekræfter ledelsen, at alle stillinger nu er besatte. Beboerne er trygge ved den hjælp og støtte, de modtager på omsorgscentret, hvilket blandt andet skyldes fast personale og viden om, hvem der kommer.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med kontaktpersonsordning, men at der samtidig er fokus på at skabe teams omkring beboerne, så beboerne kender flere medarbejdere. Dette bidrager til oplevelse af kontinuitet, hvor beboerne ofte følger med i, hvem der er på arbejde.

Den daglige planlægning foretages på forskellig vis på de to afdelinger, men overordnet foretages planlægningen ud fra en struktureret tilgang med faste beboere og med hensyn til kontaktperson og plejetyngde samt med en opmærksomhed omkring faste aftaler, som fx bad og medicindispensering.

Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboerne i plejen, hvor de samtidig er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Der søges at skabe tryghed for beboerne gennem kontinuitet, ro og faste rutiner.

Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, hvor de beskriver, at de anvender beboernes egne ressourcer til at fastholde beboernes funktionsniveau. Medarbejderne har faglige overvejelser i forhold til at udvise ro, anvende en individuel støtte, som kan variere fra dag til dag, samt anvende motivation i det rehabiliterende arbejde.

Medarbejderne kan i mindre grad redegøre for øvrige faglige tilgange i udførelsen af plejen, men beskriver, at der arbejdes ud fra bevidstheden om beboers målsætning. Direkte adspurgt til den personcentrerede omsorg beskriver medarbejderne tilgangen som en naturlig del af deres arbejde.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene ift. tilbagemelding ved ændringer i støtten/hjælpen og beboernes tilstand. Hertil beskriver medarbejderne, at der udføres TOBS, at de inddrager beboerne, og at der er et godt samarbejde med centersygeplejersker, udekørende sygeplejersker, 1813 og huslæge.

Medarbejderne beskriver, at der godt kan være mange forstyrrelser i hverdagen, særligt telefonopkald fra pårørende, hvilket gør det vanskeligt at skabe den nødvendige ro under udførelsen af personlig pleje. Hertil er indgået dialog med pårørende og indført arbejdsgang om, at der først skal ringes efter kl. 10, hvilket dog ikke altid overholdes.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og omsorg overordnet svarer til beboernes behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er kvalitet i hjælpen til personlig pleje, herunder at der er kontinuitet, tryghed og selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvordan der sikres tryghed og kontinuitet i plejen. Medarbejderne kan, direkte adspurgt, redegøre for, hvilke faglige overvejelser og tilgange der benyttes i udførelsen af plejen.

Det er tilsynets vurdering, at der er etableret arbejdsgange, for at understøtte den daglige praksis, og at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstand. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever det vanskeligt at undgå unødige forstyrrelser i udførelsen af den personlige pleje.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer, at fire boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Alle hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte, og fællesarealer fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Beboerne:</p> <p>Beboerne er overordnet tilfredse med den praktiske hjælp.</p> <p>En beboer udtrykker tvivl om spørgsmålet, da beboer mener, at der godt kan være lidt snavs på gulvet, men har vanskeligt ved at huske det konkret.</p> <p>En anden beboer udtrykker utilfredshed med frekvensen for rengøringen, som beboer mener udføres for sjældent. Beboer efterspørger samtidig større opmærksomhed omkring hverdagsrengøringen, hvor beboer oplever, at toiletet godt kan fremstå snavset. Samme beboer efterspørger vinduespuddning, som ikke er foretaget under COVID-19. Ledelsen oplyser tilsynet om, at de vil følge op på dette.</p> <p>Beboerne beskriver i mindre grad at deltage i udførelsen af de praktiske opgaver. Dog fortæller en beboer, at denne selv har støvsuget, da gulvet var snavset, og en anden beboer fortæller, at der altid laves aftaler omkring den praktiske hjælp.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for overvejelser vedrørende hjælp til praktiske opgaver og hjælp til at holde orden i boligen. Medarbejderne beskriver, at deres rolle og ansvar i forhold til praktiske opgaver i boligen vedrører hverdagsoprydning og den lette rengøring. Der er ansat rengøringspersonale til den øvrige renholdelse af boligen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har en opmærksomhed på at forlade boligen i samme stand, som de selv ville ønske det og med hensyn til beboerens ønsker og vaner. Medarbejderne fremhæver, at de italesætter området allerede ved indflytningssamtalen, hvor arbejdsmiljø og indretning også italesættes.</p> <p>Medarbejderne beskriver i varierende grad rehabilitering i den praktiske støtte, hvor mange beboere ikke har funktionsniveau til at deltage i større grad. Medarbejderne opfordrer generelt beboerne til selvstændigt at varetage de opgaver, som de kan, fx at vande blomster. Medarbejderne beskriver også, at udførelsen af praktiske opgaver kan bidrage positivt til relationsdannelsen, da der bruges ekstra tid sammen med beboeren.</p>
Tilsynets vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger er rengjorte og fremtræder i ryddelig stand, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår rengjorte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at tre beboere generelt finder hjælpen til praktiske opgaver tilfredsstillende. En beboer udtrykker utilfredshed med frekvensen af rengøringen og efterspørger samtidig større opmærksomhed på hverdagsrengøringen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske indsats i boligen, herunder hvordan beboeren medinddrages.</p>	

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Observation:</p> <p>På alle afdelinger er fællesrummet hjemligt indrettet med et langt bord i forlængelse af køkkenet, hvor beboerne kan sidde samlet, og hvor der er mulighed for dialog, mens medarbejderne klargør maden.</p> <p>Tilsynet observerer enkelte beboere på fællesarealerne i formiddagstimerne, som nyder et glas saftvand eller en kop kaffe.</p> <p>Til frokost samles flere beboere ved bordet, hvor maden er anrettet på fade og serveres af medarbejderne. Der serveres smørrebrød, som er pyntet, og der er individuelle tilpasninger. Der serveres forskellige drikkevarer efter beboernes ønsker.</p> <p>På en afdeling inviterer beboerne tilsynet med til bords og fortæller glædeligt om, hvor dejlig maden er, og hvor hyggeligt de oplever måltidet.</p> <p>Medarbejderne er nærværende under måltidet, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser på de to afdelinger, som tilsynet har foretaget observation af. Dog bemærkes, at fjernsynet er tændt på begge afdelinger - Det ene med et tv-program og det andet med moderne musik. Umiddelbart virker det ikke generende eller forstyrrende for beboerne, men samtidig er det heller ikke noget, beboerne er optagede af. Tilsynet reflekterer over, om fjernsynet blot er tændt af vane og uden formål.</p> <p>Beboere:</p> <p>Alle beboere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af maden, som de beskriver som værende meget god. Beboerne fortæller, at der er forskellige valgmuligheder, hvis man er kræsen, og at man selv vælger drikkevarer.</p> <p>Beboerne indtager maden i fællesrummet, og de beskriver, at der er en hyggelig stemning. En beboer udtrykker, at man ved sygdom skal indtage måltidet i egen bolig, hvilket beboer oplever som et godt tiltag.</p> <p>En beboer kommer med eksempler på mellemmåltider, men herudover svarer beboerne, at de ikke er bekendte med, om der er mulighed for mellemmåltider, men at de heller ikke har oplevet at have et behov.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at opgaver omkring måltidet fordeles fra morgenstunden, så roller og ansvar er fordelt. Måltidet klagøres, hvor maden anrettes på fade eller tallerkener. Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på at tilpasse maden til den enkelte beboers ønsker og beskriver sortimentet som godt.</p> <p>Medarbejderne er til stede under måltidet, hvor de støtter og hjælper de beboere, der har behov for det. Under måltidet er der fokus på dialog, hvor medarbejderne beskriver at være ansvarlige for samtalen. Samtidig søges der at skabe ro og undgå unødige forstyrrelser. En medarbejder fortæller, at der ind imellem læses højt fra en bog under måltidet, hvilket beboerne nyder.</p> <p>Der er god mulighed for mellemmåltider, hvor medarbejderne beskriver, at man stort set kan få alt. Der er stort fokus på ernæringsindsatsen og på de beboere, som har særlige behov eller udfordringer. Hertil beskriver medarbejderne et godt samarbejde med ernæringsassistenten, som også deltager ved beboergennemgang.</p>
------	---

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med madens kvalitet, rammerne og det sociale samvær under måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for arbejdet med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov imødekommes.

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer venlig og imødekommende kommunikation mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne hilser og kommunikerer med de beboere, som færdes og opholder sig på fællesarealerne.</p> <p>Beboernes fornavne anvendes, og kommunikationen foregår i øjenhøjde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at stemningen og atmosfæren på afdelingerne er præget af hjemlighed og overskud. Både beboere og medarbejdere er hurtige til at byde tilsynet velkommen og tilbyde hjælp.</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne er i høj grad tilfredse med kontakten til medarbejderne og beskriver kommunikationen og omgangstonen som værende god.</p> <p>Beboerne fortæller, at medarbejderne er søde og flinke, og at der er mulighed for at lave sjov og ballade. Beboerne oplever også, at det er muligt at få en god snak med medarbejderne om både stort og småt.</p> <p>En beboer har netop rejst sig fra en samtale med medarbejderne omhandlende et emne, som beboer nærer stor interesse for. Beboer udtrykker stor glæde ved denne samtale.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne beskriver over for tilsynet, hvordan de anvender en respektfuld kommunikation i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer, hvor det er beboers ønsker, der afgør omgangstonen. Fx vil nogle beboere tiltales med De. Medarbejderne anvender deres viden om beboerne i kommunikationen og er opmærksomme på deres professionelle rolle. Herudover fremhæver medarbejderne blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation i øjenhøjde • Være imødekommende og smilende • Have fokus på mimik og kropssprog • Være nærværende og udvise ro <p>Medarbejderne beskriver samtidig, at de er opmærksomme på at have en god kommunikation med de pårørende, som er tilpasset deres behov. Hertil er medarbejderne opmærksomme på at lytte til de pårørende, rumme deres frustrationer og berolige dem. Medarbejderne fremhæver også, at de har fokus på at forventningsafstemme med de pårørende, hvilket bidrager til en god relation. Kommunikationen foregår hovedsageligt ved besøg og via telefon.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en tæt kontakt mellem kollegaerne, hvor de arbejder sammen i mindre teams. Dette medvirker til at skabe en god kultur, hvor man siger til hinanden, hvis der observeres mindre værdig adfærd eller u hensigtsmæssig praksis.</p>
-------------	---

Hvis en kollega ikke ændrer adfærd, vil medarbejderne forsøge igen og ellers gå til en leder.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en engageret og refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og en anerkendende kommunikation med beboerne.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer, at der på hver afdeling er en elektronisk skærm, som oplyser om aktiviteter i løbet af ugen. På tilsynsdagen er der stolegymnastik på tværs af afdelinger og sang på en afdeling. På skærmen er der også mulighed for at læse dagens menu, og der fremvises forskellige billeder fra hverdagen.</p> <p>Afdelingerne er indrettet med små hyggekedle, der indbyder til socialt samvær. Der ses malerier på væggene, og der er opsat billeder af beboerne fra forskellige aktiviteter. På indgangen til hver bolig ses et fotografi af den beboer, som bor der. Fællesrummet indeholder, ud over spisebord og køkken, en hyggelig fjernsynsstue, og et akvarium. Rummet fremstår hyggeligt og indbyder til aktivitet og samvær.</p> <p>På en afdeling sidder fire medarbejdere og har dialog med en beboer. På en anden afdeling sidder tre beboere i fællesrummet og nyder friske drikkevarer.</p> <p>To beboere fortæller begejstret, at de har deltaget i stolegymnastik, hvor der også deltog mange andre beboere. Beboerne giver udtryk for, at det var dejligt at mødes på tværs af afdelinger igen.</p> <p>Beboere:</p> <p>En beboer har vanskeligt ved at besvare spørgsmål om aktivitet grundet kognitive udfordringer. Beboer giver udtryk for at være glad for at læse bøger og gå ture.</p> <p>Øvrige tre beboere fortæller, at der normalt foregår mange aktiviteter, men at COVID-19 har begrænset tilbuddet af aktiviteter. Der har dog været afholdt sang og musik en gang om måneden, og to af beboerne er også vidende om dagens stolegymnastik.</p> <p>Beboerne udtrykker i forskellig grad at savne aktiviteterne, hvor særligt en beboer fremhæver at savne de frivillige. En anden beboer giver udtryk for selv at være god til at finde på aktiviteter, såsom lydbog og fjernsyn.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at COVID-19 har påvirket aktiviteterne, hvor det udelukkende har været muligt at lave afdelingsvise aktiviteter, enten ved aktivitetsmedarbejderen eller medarbejderne selv. Medarbejderne har fx iværksat højtlesning, små gåture og andet socialt samvær. Særligt de frivillige er savnet af beboerne. Her beskriver medarbejderne, hvordan nogle frivillige har været gode til at besøge beboerne på afstand ude fra haven.</p>
------	---

Medarbejderne beskriver, at der tidligere har været stort fokus på aktiviteter, hvor omsorgscentret også er certificeret inden for idræt. Enkelte aktiviteter er genoptaget, og der er ved at blive opstartet et tværgående team, som både er deltagende i plejen og i aktiviteten.

Medarbejderne varetager vedligeholdende træning som en del af plejen og ved mobilisering, hvor der fx gangtrænes med beboerne. Herudover varetages træningen af fysio- og ergoterapeuter. Omsorgscentret har ansat egne ergoterapeuter og pædagoger, der deltager ved beboergennemgang.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der på omsorgscentret er et varieret tilbud af aktiviteter, som naturligt har været nedsat på grund af situationen med COVID-19. Det er tilsynets vurdering, at beboerne overordnet er meget tilfredse med aktiviteterne, men at beboerne ligeledes oplever, at tilbuddet om aktiviteter er begrænset på grund af COVID-19.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning til beboerne.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem 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	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes 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 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.