



Tilsynsrapport
Frederikssund Kommune

Omsorgscentret Tolleruphøj

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.....	10
3.6	MAD OG MÅLTIDER.....	11
3.7	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE 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 plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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

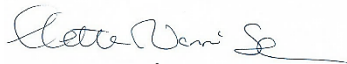
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



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

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



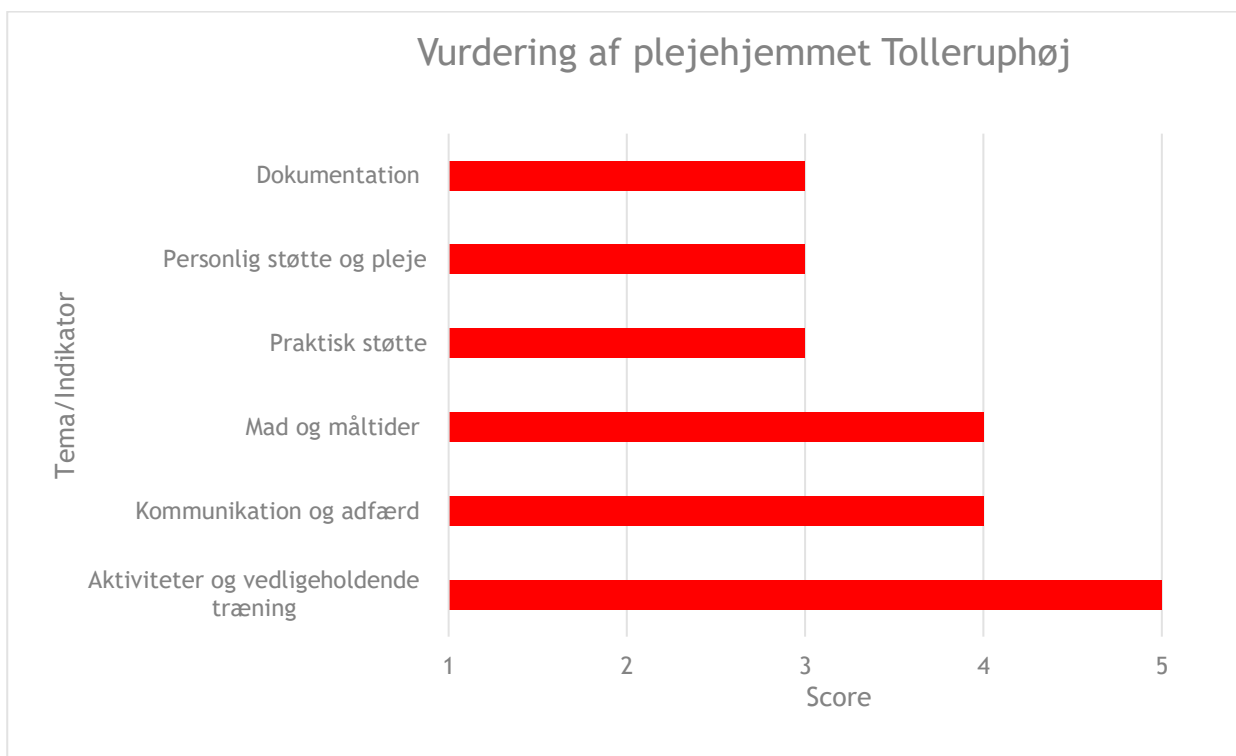
1. OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTRET

Oplysninger om tilsynet og Omsorgscenter Tolleruphøj
Navn og Adresse: Omsorgscentret Tolleruphøj, Roskildevej 160a, 3600 Frederikssund
Leder: Marianne Broby Andersen
Antal boliger: 34 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 25. marts 2021
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gennemgang af dokumentation for 3 beboere• Observationer på fællesarealerne• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter, 1 pædagogisk assistent)
Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Mette Norré Sørensen, sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



BDO har på vegne af Frederikssund Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Omsorgscentret Tolleruphøj. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Tilsynet vurderer, at besøgsplanerne generelt fremstår med en god faglig standard. Der konstateres sporadiske mangler, blandt andet i forhold til at få dokumenteret handleanvisende beskrivelser for alle indsatser samt at få justeret en enkelt indsats. Tilsynet vurderer, at der i forhold til to beboere ikke er sammenhæng mellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen. I en journal mangler der opdatering af funktionsevnetilstande, og i en anden journal afspejles helbredsoplysningerne ikke tydeligt i besøgsplanen..

Tilsynet vurderer, at journalerne er mindre systematisk opbygget, og at det derved kan være vanskeligt at orientere sig og få det fulde overblik over beboernes plejeindsats, herunder hvilke observationer der er særligt fokus på.

Det er tilsynets vurdering, at der ikke sker en kontinuerlig vægtregistrering for to beboere, hvor der er ernæringsmæssige udfordringer.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og omsorg overordnet svarer til beboernes behov. Dertil, at beboerne oplever, at der er kvalitet i hjælpen til personlig pleje, herunder at der er kontinuitet, tryghed og selvbestemmelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har delvis forståelse for og kan redegøre for pleje og omsorg til beboerne og har delvist fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i højere grad kan benytte dokumentationen som et fagligt redskab i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger er rengjorte og fremtræder i ryddelig stand.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler, herunder rollator og kørestol, ikke er tilstrækkelig rengjorte, og at medarbejderne ikke kan redegøre for faste procedurer på området.

Beboerne finder hjælpen til praktiske opgaver tilfredsstillende, og medarbejderne kan redegøre for den praktiske indsats i boligen, herunder hvordan beboerne medinddrages.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne overordnet er tilfredse med madens kvalitet, rammerne og det sociale samvær under måltiderne. En beboer er dog mindre tilfreds og har fået lavet særlige ordninger. Beboer fremhæver dog, at aftensmaden ikke er tilstrækkelig varm, når den serveres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov imødekommes.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation fra de faste medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der har betydning for den respektfulde kommunikation og adfærd. Desuden er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at styrke medarbejdernes indbydes kommunikationsform på omsorgscentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er tilfredse med de muligheder, der er for aktiviteter og træning på omsorgscentret. Det er tilsynets vurdering, at der er et varieret udvalg af aktiviteter, samt at der tilbydes træning og individuelle oplevelser på et særdeles tilfredsstillende niveau.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes faglige indsatser, der medvirker til at styrke det videre arbejde med dokumentationen, herunder:<ul style="list-style-type: none">• At der etableres arbejdsgange med fokus på, hvorledes der kan skabes bedre sammenhæng imellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen• At der etableres arbejdsgange, så journalerne fremtræder med ensartet systematisk opbygning for derved at sikre et bedre overblik over beboerens plejeindsats, herunder hvilke observationer der er særligt fokus på, samt mindske dobbelt dokumentation• At der etableres arbejdsgange, som giver mulighed for at arbejde kontinuerligt med udførelse og opfølgning på vægtkontroller• At der skabes faglig refleksion, som øger medarbejdernes forståelse for at benytte dokumentationen som et fagligt aktivt redskab i hverdagen.2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på medarbejdernes faglige refleksion og viden i forhold til personcentret omsorg.3. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes arbejdsgange, så beboerens hjælpemidler løbende bliver rengjorte.4. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til en konkret beboer følges op på udfordringer i forhold til kommunikation, pleje og oplevelse af maden.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p>Ledelsen:</p> <p>Det er første år, BDO fører tilsyn på omsorgscentret.</p> <p>Ledelsen oplyser, at i forhold til opfølgning fra sidste tilsyn er der arbejdet med arbejdsmiljø og rekruttering af rette medarbejdere. Dertil er der på nuværende tidspunkt igangsat et forløb med erhvervspsykolog med udgangspunkt i social kapital, hvor der er fokus på at få skabt gode relationer, trivsel og godt samarbejde på tværs af medarbejdergruppen samt at få styrket arbejdsgange, herunder medarbejdernes faglige niveau.</p>
------	--

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Ledelsen:</p> <p>Ledelsen beskriver, at der arbejdes målrettet med at styrke og kvalificere den sundhedsfaglige dokumentation. Ifølge ledelsen er det en løbende proces at blive fortrolig med CURA. I øjeblikket er der etableret intensiv undervisning af social- og sundhedsassistentgruppen - både dag og aften - med særligt fokus på indsatser i forhold til medicin og helbredstilstande.</p> <p>Ledelsen oplever, at medarbejderne er meget interesseret i undervisningsforløbene. Det er planen, at social- og sundhedshjælperne efterfølgende skal igennem samme proces målrettet servicelovsdelen.</p> <p>Data viser, at sygefraværet blandt social- og sundhedsassistenter er særligt udfordret, hvilket har medført en opmærksomhed på, om faggruppen har en øget belastning, som kan påvirke sygefraværet. Der er derfor iværksat indsatser, der søger at højne fagligheden og nedbringe sygefraværet. Herunder er der fx opstartet beboerkonferencer og faglig dialog.</p> <p>Ledelsen beskriver, at omsorgscentret, har klaret sig flot igennem pandemien med meget få smittede beboere og medarbejdere. Dertil har der hele tiden været fokus på at få tilbudt aktiviteter og sikre, at beboerne har en meningsfuld hverdag. Dørene ind til omsorgscentret er fortsat låste, men der er fri mulighed for besøg fra pårørende.</p> <p>På omsorgscentret har der været etableret et afsnit for COVID-19 smittede plejehjemsbeboere fra kommunen. Dette afsnit er nu lukket, idet der nu kun er få smittede beboere i kommunen. Vita-com blev brugt som kommunikationsmiddel, hvor der via video-seancer blev holdt samtaler og møder mellem beboere/medarbejdere /pårørende.</p> <p>Vita-com benyttes nu kun i begrænset omfang på omsorgscentret, dette skyldes tekniske problemer, og at der på nuværende tidspunkt ikke er ressourcer og tilstrækkeligt overskud til at få systemet implementeret i praksis. Ledelsen har en forventning om, at systemet er fuldt ud implementeret og i brug i efteråret 2021.</p>
------	--

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Observation:</p> <p>For alle tre beboere er der oprettet besøgsplan for dag, aften og nat.</p> <p>To ud af tre besøgsplaner er opdateret og aktuelle, i en besøgsplan ses beskrivelser i forhold til forflytninger, som bør justeres, idet beskrivelsen ikke mere er gældende.</p> <p>Overordnet er besøgsplanerne handleanvisende, individuelt beskrevet og fremstår med særlige hensyn og opmærksomhedspunkter, der gælder individuelt for den pågældende beboer. Dog mangler der i en besøgsplan handlevejledning i forhold til bad og i en anden handlevejledende beskrivelser af frokostmåltidet og indsatser om eftermiddagen.</p> <p>I forhold til alle tre beboere fremgår beskrivelser af beboernes ønsker og behov i relation til udførelse af hjælpen til personlig pleje, praktisk hjælp og hverdagsliv. Beboernes ressourcer er veldokumenterede, og det beskrives, hvorledes disse medinddrages i plejen. Besøgsplanerne indeholder ligeledes beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>I forhold til to beboere er der ikke helt sammenhæng imellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen. I en journal mangler der opdatering af funktionsevnetilstande, og i en anden journal afspejles helbredsoplysningerne ikke tydeligt i besøgsplanen.</p> <p>Dertil ses ingen henvisninger i besøgsplanen til forflytningsplaner eller handlingsanvisning på opgaveoverdragede sygeplejeindsatser - det kan derved være vanskeligt at få et overblik over den fulde indsats via besøgsplanen.</p> <p>Det bemærkes i alle tilfælde, at der er oprettet handlingsanvisninger på opgaveoverdrag og sygeplejeindsatser, fx støtte til medicin.</p> <p>I forhold til to beboere, som har ernæringsmæssige udfordringer, mangler der opfølgning på vægtkontroller.</p> <p>Dertil bemærker tilsynet, at der arbejdes på forskellig vis med dokumentation af observationer, værdier m.v., dette medvirker, at det er vanskeligt og ekstra tidskrævende at orientere sig i journalerne.</p> <p>Der foreligger livshistorie i to ud af tre journaler.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der gøres meget ud af at udarbejde beboernes besøgsplaner i forbindelse med indflytning på omsorgscentret. Det forsøges så vidt muligt at inddrage pårørende, så hjælpen/støtten kan tilrettelægges med udgangspunkt i beboerens vaner, behov og ønsker. Medarbejderne beskriver, at der ikke er en systematisk arbejdsgang for samarbejdet med pårørende, men at der er fokus på inddragelse blandt andet i forhold til livshistorien. Besøgsplanerne skal indeholde individuelle beskrivelser af beboernes ønsker, vaner, ressourcer og behov for hjælp igennem hele døgnet.</p> <p>Det er kontaktpersonen, der har ansvaret for opfølgning af besøgsplanerne. Besøgsplanerne justeres løbende ved ændring i beboernes tilstand, dertil er der faste revideringsdatoer, som automatisk "popper" op i journalsystemet. Ved ændringer i beboerens funktionsniveau tilrettes funktionsevnetilstandene ligeså.</p> <p>Direkte adspurgt, om der er etableret faste arbejdsgange i forhold til observationsarbejdet, bemærker tilsynet, at medarbejderne har vanskeligt ved at redegøre for dette, hvilket er i overensstemmelse med de bemærkninger, som tilsynet har gjort på baggrund af observationer fra dokumentationen.</p>
------	---

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at besøgsplanerne generelt fremstår med en god faglig standard.

Der konstateres sporadiske mangler, blandt andet i forhold til at få dokumenteret handleanvisende beskrivelser for alle indsatser, samt at få justeret en enkelt indsats.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til to beboere ikke er sammenhæng mellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen.

I en journal mangler der opdatering af funktionsevnetilstande, og i en anden journal afspejles helbredsoplysninger ikke tydeligt i besøgsplanen.

Tilsynet vurderer, at journalerne er mindre systematisk opbygget, og at det derved kan være vanskeligt at orientere sig og få det fulde overblik over beboerens plejeindsats, herunder hvilke observationer der er særligt fokus på.

Det er tilsynets vurdering, at der ikke sker en kontinuerlig vægtregistrering for to beboere, hvor der er ernæringsmæssige udfordringer.

3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p>Observation:</p> <p>Beboerne fremtræder soignerede og veltilpasse.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer har været i bad på tilsynsdagen, og i den forbindelse mangler medarbejderen at give beboeren sit nødkald på.</p> <p>Beboerne:</p> <p>Beboerne oplever generelt, at hjælpen de modtager til pleje, passer til deres behov.</p> <p>En beboer er dog mindre tilfreds i forhold til en konkret nattevagt. Beboeren oplyser, at denne ikke udfører de opgaver, som beboeren har behov for, herunder ble-skift og forflytning i sengen. Leder er bekendt med beboerens klage og vil følge op på denne. Leder oplyser, at medarbejderen ikke er fastansat på omsorgscentret og er rekrutteret fra et vikarbureau.</p> <p>Beboerne har generelt kendskab til deres kontaktpersoner. Det er lidt forskelligt, hvorvidt de oplever kontinuitet i hjælpen, men de giver udtryk for, at det ikke har betydning for deres oplevelse af kvaliteten, idet alle er venlige og rare. Dertil ved medarbejderne, hvordan de skal hjælpe beboerne.</p> <p>Beboerne oplever ligeledes, at kvaliteten af den personlige pleje og støtte er meget tilfredsstillende og giver mulighed for, at beboerne kan være aktivt deltagende i plejen.</p> <p>Beboerne oplever selvbestemmelse, og at medarbejderne spørger ind til deres ønsker og behov i forhold til plejen. Beboerne er trygge ved den hjælp og støtte, de får på omsorgscentret. Det opleves, at aftaler overholdes, og at de får den hjælp, der er aftalt, herunder at der er rimelig responstid på nødkaldet.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er tilknyttet to kontaktpersoner til beboerne, en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper/pædagogisk assistent. Når en af disse er på arbejde, varetager de plejen omkring beboeren.</p>
------	---

På en afdeling tilrettelægges plejen meget struktureret fra morgenstunden, hvor der i den anden afdeling arbejdes med en "hø- funktion", hvor det er muligt at tilkalde en medarbejder, hvis der er behov for ekstra assistance. På begge afdelinger arbejdes med en "medicinansvarlig medarbejder", som primært varetager de sundhedsfaglige opgaver hos beboerne.

Vedrørende beboernes selvbestemmelse fortæller medarbejderne, at de fx inddrager beboerne ved at spørge løbende ind til deres ønsker og behov i forhold til plejen. Ligeså fremhæver medarbejderne, at beboernes ønsker imødekommes, fx med hensyn til at kunne sove længe eller ønske om bad en anden dag end planlagt.

Medarbejderne kan i mindre grad redegøre for faglige overvejelser og tilgang i udførelsen af plejen, hvor medarbejderne direkte adspurgte om Tom Kitwood, herunder arbejdet med "blomsten", ikke genkender tilgangen fra deres arbejde med beboerne.

Medarbejderne kan med let støtte fra tilsynet give eksempler på, hvorledes der anvendes motivation, guidning og spejling i plejen. Herunder hvordan der arbejdes med nærvær og inddragelse af beboernes ressourcer.

Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at skabe tryghed og medinddrage beboerne for derved at styrke den rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene ift. tilbagemelding ved ændringer i støtten/hjælpen og beboers tilstand. Dertil oplyses om "elleve mødet", hvor der dagligt tales om de observationer, der er fremkommet under plejen. Ved møderne deltager områdelederne ofte.

Medarbejderne oplever, at de arbejder meget opdelt og forskelligt på de to afdelinger.

Ved sygdom bliver medarbejderne enkelte gange flyttet over på anden afdeling, men overordnet arbejdes der ikke på tværs af afdelingerne.

Tilsynets vurdering - 3

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 delvis forståelse og kan redegøre for pleje og omsorg til beboerne og delvis har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad benytter dokumentationen som et fagligt redskab i hverdagen.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data

Observation:

Tilsynet observerer tre boliger, der alle er tilfredsstillende rengjort. Tilsynet observerer, at to af beboernes hjælpemidler er snavsede. Det drejer sig om en rollator og en kørestol.

På en afdeling observerer tilsynet, at der på gangene foran beboernes boliger bliver anbragt affald i poser på gulvet. Tilsynet bemærker, at poserne ikke bliver fjernet i løbet af formiddagen.

Tilsynet observerer, at rengøringsassistenten fylder linned op i beboernes skabe i boligen. Tilsynet bliver efterfølgende oplyst, at denne arbejdsgang kun gælder for en afdeling.

Beboerne:	<p>Beboerne er overordnet tilfredse med den praktiske hjælp.</p> <p>En beboer oplyser, at hun har god kontakt med rengøringsassistenten, som kommer en gang om ugen for at rengøre boligen. Beboeren fremhæver, at rengøringsassistenten er stabil og udfører de opgaver, hun kan nå inden for det afsatte tidsrum. Beboeren er dog af den opfattelse, at en halv times rengøring om ugen ikke er tilstrækkelig til at rengøre boligen. Direkte adspurgt om beboerens kørestol bliver rengjort, svarer beboeren, at det er lang tid siden.</p> <p>De to andre beboere har svært ved at redegøre for den praktiske hjælp, men pointerer, at de ikke selv udfører praktiske opgaver i hverdagen. En af beboerne svarer med et smil på læben, at hun nok er lidt mageligt anlagt og er godt tilfreds med, at rengøringen er i faste rammer.</p>
Medarbejdere:	<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. Rengøringspersonale er ansat til den øvrige renholdelse af boligen.</p> <p>Det er medarbejderne oplevelse, at kun få beboere kan medinddrages i praktiske opgaver, men beboerne opfordres til at hjælpe til, når det giver mening. Medarbejderne beskriver beboere, som hjælper med at vaske service op, tømme skraldespand og postkasse samt smide aviser ud. Medarbejder udtrykker, at nogle gange kan man observere, at en beboer har ressourcer, der kan inddrages i praktiske opgaver, men at det kan være svært at motivere beboer.</p> <p>Adspurgt om arbejdsgange i forbindelse med renholdelse af hjælpemidler beskriver medarbejderne, at der ikke foreligger faste procedurer på området.</p>
Tilsynets vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger er rengjorte og fremtræder i ryddelig stand.</p> <p>Der er tilsynets vurdering, at beboernes hjælpemidler, herunder rollator og kørestol, ikke er tilstrækkelig rengjorte, og at medarbejderne ikke kan redegøre for procedure på området.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne finder hjælpen til praktiske opgaver tilfredsstillende, og at medarbejderne kan redegøre for den praktiske indsats i boligen, herunder hvordan beboerne medinddrages.</p>	

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet bemærker, at spisestuerne er indrettet, så det er muligt at kunne skærme beboere. Dertil observeres, at fællesarealerne, særligt spisestuerne, er pyntet med påskepynt og forårsblomster.</p> <p>Tilsynet observerer, at de beboere, som tilsynet interviewer, alle har fået serveret en morgenbakke i boligen. Der bemærkes, at beboerne har fået serveret kaffe/the i små kander samt en kande med vand. Dertil er den serverede morgenmad svarende til beskrivelse i besøgsplanen.</p> <p>Tilsynet observerer kun få beboere på fællesarealet til morgenmaden. Tilsynet møder et ægtepar, som indtager deres morgenmad i spisestuen. Ægteparret oplyser, at de nyder at sidde og kigge ud ad vinduet og se på udsigten, mens de spiser deres morgenmad.</p>
-------------	---

Begge ægtefolk tilkendegiver, at de er tilfredse med morgenmaden og de øvrige måltider.

Tilsynet møder en beboer, der er på vej til spiseområdet. Beboer oplyser til tilsynet, at måltidet er hyggeligt, og at maden generelt er veltillavet.

Beboerne:

En beboer oplyser, at der ikke er særlig stor variation i menuen, samt at den varme mad om aftenen er af dårlig kvalitet, dertil er maden ikke tilstrækkelig opvarmet, når den serveres. Beboer oplyser, at maden bliver kold, når den transporteres på en bakke til beboers bolig uden at være tildækket. Dertil oplyser beboer, at snitterne, der bliver serveret til frokost, er tørre. Beboer har derfor valgt at få øllebrød i stedet for. Beboer presser sig selv til at spise, da beboer har tabt sig siden sidste indlæggelse. Tilsynet bliver efterfølgende oplyst, at ledelsen er i tæt kontakt med beboer omkring de fremførte klagepunkter

En anden beboer fortæller, at maden er god og har intet at beklage sig over. Beboer synes, at maden smager, som vor mor lavede den og er yderst tilfreds på alle parametre.

En tredje beboer oplyser, at maden smager tilfredsstillende. Tilføjer dog, at det er gammeldags retter, som beboer aldrig ville have spist, hvis beboer ikke boede på omsorgscentret. Beboer fremviser diverse læskedrikke m.v., som beboer selv har indkøbt.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at grundet COVID-19 restriktionerne er måltidet ikke som det plejer at være.

Flere beboere vælger at spise i boligen nu, trods det, at beboerne nu godt må komme ud til måltiderne igen. Medarbejderne oplever, at det er svært at få beboerne ud i fællesrummet. Flere beboere afviser og henviser til, at de er utrygge og ængstelige for at blive smittet.

Måltiderne tilrettelægges fra morgenstunden, og roller og ansvarsområder delegeres til medarbejderne. Medarbejderne sidder med ved bordene og støtter og hjælper de beboere, der har behov for dette. Der arbejdes med at skabe ro og hyggelige stunder under måltidet.

Det er muligt at få serveret forskellige specialiteter. Fx er der en beboer, som altid skal have en tebirkes til morgenmad, og en anden beboer, der kun vil have øllebrød til frokost osv.

Medarbejderne oplever, at køkkenet er meget fleksibelt og i stor udstrækning kan imødekomme beboernes individuelle ønsker.

Den varme mad serveres om aftenen og bliver leveret fra eksternt leverandør. Maden varmes og serveres i fade og/eller på tallerkener. Der er fokus på, at maden anrettes og serveres, så den ser appetitlig og indbydende ud.

Ledelsen oplyser, at der ligeledes bliver afholdt måltidsmøder, hvor beboerne kan komme med indvendinger til maden, og hvor beboerne inddrages i dialog om maden.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er tilfredse med madens kvalitet, rammerne og det sociale samvær under måltiderne. En beboer er dog mindre tilfreds og har derfor fået lavet særlige ordninger. Beboer fremhæver, at aftensmaden ikke er tilstrækkelig varm, når den serveres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov imødekommes.

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation med beboerne. Medarbejderne hilser og kommunikerer med de beboere, som færdes og opholder sig på fællesarealerne.</p> <p>Beboerne:</p> <p>Beboerne er overordnet meget tilfredse med medarbejderne og finder, at der er en god kontakt til medarbejderne, og at omgangstonen er god.</p> <p>Beboerne fremhæver særligt kontaktpersonerne, hvor de nære og tætte relationer skaber tryghed.</p> <p>En beboer er dog lidt oprevet af nattens hændelse, idet beboer oplevede, at en medarbejder ikke kommunikerede på en værdig måde. Beboer gentager situationen flere gange under interviewet. Beboer oplyser til tilsynet, at der er klaget over medarbejderen. Tilsynet bliver oplyst, at ledelsen vil undersøge sagen nærmere. Den pågældende medarbejder er ikke fastansat på omsorgscentret.</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 beboernes adfærdsmønstre og behov, og at kendskabet til beboerne er vigtigt.</p> <p>Herudover fremhæver medarbejderne at anvende følgende tilgange i kommunikationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikere i øjenhøjde • Møde beboerne med et roligt sind • Møde beboerne med venlighed, respekt og interesse • Være lyttende, at sætte sig ind i den enkelte beboers situation • Møde beboerne, hvor de er. <p>Direkte adspurgt om, hvorledes der kommunikeres med de pårørende, oplyser medarbejderne, at Vita-com ikke er implementeret endnu. Kommunikation med de pårørende foregår primært over telefonen, eller når de pårørende er på besøg. Dertil pointeres, at de pårørende kun kontaktes i de tilfælde, hvor der er samtykke fra beboeren.</p> <p>En medarbejder beskriver, at de ofte anvender en kalender, som ligger i beboerens bolig. Her skriver medarbejderne til pårørende, hvis der fx er ting, de skal købe ind eller andre relevante oplysninger, som pårørende har brug for at få kendskab til.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at der arbejdes på at få en god kultur på afdelingen, da der har været problemstillinger i forhold til medarbejdernes indbyrdes kommunikationsform og det faglige sprog.</p> <p>Der afholdes trivselsmøder en gang om ugen, hvor netop uhensigtsmæssig kommunikation i forhold til beboerne belyses.</p>
Tilsynets vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation fra de faste medarbejdere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der har betydning for den respektfulde kommunikation og adfærd.</p>	

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at styrke medarbejdernes indbyrdes kommunikationsform.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Data	<p>Observationer:</p> <p>Tilsynet observerer, at der ved indgangspartiet ind til omsorgscentret er opsat elektronisk tavle, som oplyser om aktiviteter i løbet af ugen. Her ses aktiviteter, såsom banko, gåture og cykling. Dertil er dagens menu beskrevet.</p> <p>I træningslokalet observeres en livlig aktivitet, hvor flere beboere cykler og træner under vejledning af medarbejderne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne følger beboerne til og fra træningsseancerne.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at nogle beboere og medarbejdere er samlet rundt omkring et brætspil. Dertil ses på en anden afdeling, at der på en hylde ligger diverse spil, som frit kan benyttes af beboerne.</p> <p>Tilsynet møder en medarbejder, der er rundt med kioskvare på et rullebord. Medarbejderen går fra bolig til bolig. Tilsynet bemærker, at der er et bredt sortiment lige fra fuglefrø til vodka.</p> <p>Omsorgscentret er overalt indrettet, så der inviteres og indbydes til aktiviteter af forskellig slags. På en afdeling er der opsat billeder af beboerne, som kan inspirere og være udgangspunkt for en god dialog. I haven ses udendørs musikinstrumenter. Tilsynet bliver oplyst, at der er ansat en musikerapeut på centret, og at der dagen før tilsynet har været afholdt påskefrokost.</p> <p>Beboerne:</p> <p>Beboerne oplyser til tilsynet, at COVID-19 situationen har været årsag til, at aktiviteter ud af huset og samvær på omsorgscentret har været begrænset.</p> <p>En beboer fortæller, hvorledes restriktionerne har afskåret beboer fra at få sine sociale relationer i forhold til de øvrige beboere holdt ved lige. Beboer oplever, at der er kommet mange nye beboere, og det er svært at få skabt relationer, når beboerne ikke må være sammen som tidligere. Beboer opholder sig fortsat meget i boligen, men glæder sig meget til at få sit gamle liv tilbage.</p> <p>En anden beboer pointerer, at beboer aldrig keder sig, idet beboer er i stand til at læse og se fjernsyn. Med lidt hjælp fra tilsynet kan beboer redegøre for aktiviteter, såsom tilbud om cykling i træningsrummet, banko samt at der dagen før tilsynet har været afholdt påskefrokost.</p> <p>En tredje beboer oplyser til tilsynet, at beboer har særlige ønsker til aktiviteter, som beboer ikke mener kan imødekommes på omsorgscentret. Tilsynet bemærker, at beboer har indrettet sin bolig, så det er muligt at dyrke de aktiviteter, der er målrettet beboers ønske. I beboers besøgsplan beskrives, at beboer ikke har lyst til at deltage i aktiviteter uden for boligen.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er etableret et tværgående team, som hovedsageligt står for aktiviteterne på omsorgscentret. Dertil er der tilknyttet fysioterapi, hvor der er mulighed for træning ved redskaber og individuel træning. Medarbejderne oplyser, at der fortsat ikke er optimal gang i aktiviteter, idet de frivillige ikke må komme på omsorgscentret endnu.</p>
------	---

Dertil er der fortsat restriktioner, som besværliggør aktiviteter ud af huset. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at der er en bred vifte af tilbud både inden for træning, musik og spil. Dertil henvises til påskefrokosten, som blev afholdt dagen før tilsynsbesøget.

Tilsynets vurdering - 4

Det er tilsynets vurdering, at der på omsorgscentret er et varieret udvalg af aktiviteter, samt at der tilbydes træning og individuelle oplevelser.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er tilfredse med de muligheder, der er for aktiviteter og træning på omsorgscentret. Beboerne oplever dog, at COVID-19 har påvirket aktiviteter ud af huset samt mulighed for samvær med de øvrige beboere på omsorgscentret.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

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

4.3 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 borgere 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 borgere • 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 borgere • 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 borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • 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 borgerne • Der er fare for borgernes 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.