



# Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Omsorgscentret De tre Ege

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 2023



# Indhold

Forord.....	3
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.....	9
3.5 Praktisk hjælp .....	10
3.6 Mad og måltider .....	11
3.7 Kommunikation og adfærd.....	12
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning .....	13
4. Tilsynets formål og metode .....	14
4.1 Formål .....	14
4.2 Metode.....	14
4.3 Vurderingsskema .....	15
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	16
Om 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 omsorgscentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete omsorgscenter.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

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

Navn og adresse: Omsorgscenteret De Tre Ege, Parkvej 2, 3630 Jægerspris

Leder: Bettina Wiegaard

Antal boliger: 48 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview af fire borgere
- Gennemgang af dokumentationen
- Observationer
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (social- og sundhedsassistenter)

Borgere, 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:

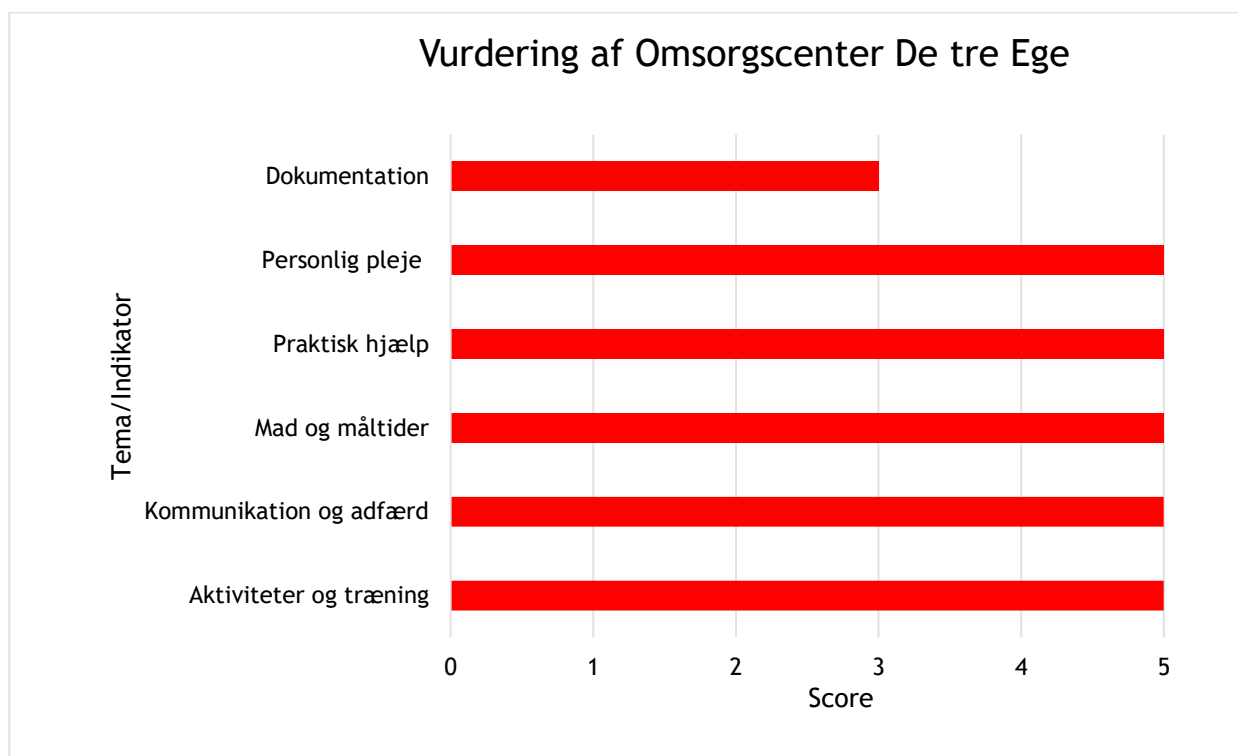
Gitte Lee Anderskov, Senior manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationen, relateret til Serviceloven, i middel grad er opfyldt og vil kræve en målrettet indsats at rette op på.

Tilsynet vurderer, at generelle oplysninger er relevant udfyldt med informationer af værdi for relationsarbejdet. Dertil er det tilsynets vurdering, at der generelt dokumenteres ud fra en fast systematik i handlingsanvisningerne. Dog ses der enkelte handlingsanvisninger, hvor der mangler handlevejledende beskrivelser af hjælpen. Dertil vurderes det, at funktionsevnetilstande ikke i alle tilfælde beskrives relevant i forhold til beboernes funktionsevne på de enkelte områder, så der ses sammenhæng til resten af dokumentationen. Det er desuden tilsynets vurdering, at der i flere tilfælde mangler opfølgning på observationer med forværring.

#### Personlig pleje

Det vurderes, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for.

#### Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer. Det vurderes, at beboerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten. Medarbejderne kan redegøre for levering af praktisk hjælp og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang.

### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, og de oplever en god stemning under måltiderne. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever indflydelse på maden, og at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for det gode måltid og for den rehabiliterende tilgang.

### Kommunikation og adfærd

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til målgruppen.

### Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på omsorgscentret, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter, at beboerne deltager i relevante aktiviteter.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med en målrettet indsats på dokumentationsområdet herunder:
  - At handlingsanvisninger udarbejdes med en ensartet og systematisk opbygning.
  - At handlingsanvisninger indeholder handlevejledende beskrivelser af alle servicelovsindsatser i forhold til, hvad beboeren selv gør, og hvordan medarbejderen skal hjælpe og støtte.
  - At generelle oplysninger udfyldes med relevans for den personcentrerede/individuelle omsorg.
  - At der dokumenteres opfølgning på observationer med forværring.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

**Data:****Interview med ledelsen:**

Ved sidste års tilsyn fik omsorgscentret De tre Ege anbefalinger vedrørende fire områder; 1) dokumentation, herunder et særligt fokus på handlingsanvisninger, vægtmålinger og livshistorie, 2) personlig pleje, herunder vikarers kendskab til levering af opgaverne og unødige telefoniske forstyrrelser, 3) praktisk hjælp, herunder kvaliteten af rengøringen, og 4) mad og måltider med fokus på unødige forstyrrelser samt en konkret beboers måltider over døgnnet.

Ledelsen redegør for, at der, i forhold til anbefalinger til dokumentationen, er arbejdet med forskellige arbejdsgange. Der er blandt andet arbejdet med tydelige overskrifter, struktur, systematik og sammenhæng i handlingsanvisningerne, og der er arbejdet med tidstro dokumentation.

Der er lagt opgaver ind i systemet på vægtmålinger og dokumentation heraf. Vægtmålinger vurderes og vurderes i tværfaglige beboerkonferencer. Ønsker beboeren ikke vægtmåling, dokumenteres dette. I forhold til udfyldelse af livshistorie anbefales beboere og pårørende at udfylde papirer om livshistorie, som bliver skrevet ind i generelle oplysninger.

Vedrørende anbefalingen omkring at sikre vikarernes kendskab til opgaverne, er der arbejdet med, at alle vikarer klædes godt på fra starten af vagten. Vikarerne vejledes blandt andet i at læse handlingsanvisningerne, så de kan udføre hjælpen som vanligt. Dertil får alle vikarer udleveret et skriv med informationer om blandt andet forventninger, ansvar og dokumentation.

I forhold til anbefalingen om at mindske forstyrrelser fra medarbejdernes tlf. under plejen har der været iværksat tiltag, såsom at slukke for ring-måtter, hvor det er muligt og på tidspunkter, hvor ring-måtterne ikke har en funktion. Dette tiltag har mindsket nogle af forstyrrelserne. Dertil har der været dialog med medarbejdere imellem omkring unødige forstyrrelser, så der er kommet en øget bevidsthed om, hvor afbrydelser og forstyrrelser kan mindskes.

Omsorgscentret står aktuelt over for at få implementeret et nyt låse- og kaldesystem, hvori der vil være nye funktioner, som vil bidrage til, at kald bliver minimeret.

I forhold til anbefalingen til mad og måltider arbejdes der med det gode måltid. Der er fokus på rollefordeling, unødige forstyrrelser, samt at medarbejderne spiser med ved bordet. Beboerne sikres indflydelse ved beboermøder, som afholdes i en fast kadence fire gange om året. På mødet spørges der altid ind til mad og måltider, og hvad det er, der betyder noget for beboerne i relation til emnet.

Vedrørende anbefalingen til praktisk hjælp, fortæller ledelsen, at der leveres rengøring jf. Kvalitetsstandarden hver 14. dag. I tilfælde af, at pårørende skulle ønske mere rengøring, anbefales det, at pårørende bidrager til rengøringen eller rekvirerer privat rengøring. I det daglige udfører medarbejderne lettere rengøring og oprydning.

### 3.2 Status og udviklingsområder

**Data:****Interview med ledelsen:**

Ledelsen oplyser at være kontinuerligt optagede af, at der er de rette kompetencer til stede på omsorgscentret. Dertil er der fokus på at on-board nye medarbejdere, inkl. timelønnede. Der er ansat en medarbejder med ansvar for at udvikle introduktionsprogram, som blandt andet indeholder e-learning og grundig introduktion med fokus på medarbejdertrivsel og tryghed i hverdagen.

En områdeleder er relativt nytiltrådt i stillingen, og områdeleder er blandt andet optaget af at lære sine medarbejdere at kende og at etablere en fælles retning og samarbejde i afdelingerne.

Dertil er der fokus på arbejdsmiljø med det perspektiv, at hvis medarbejderne trives, vil det bidrage til kvaliteten af plejen og omsorgen for beboerne.

Fagligt arbejdes der blandt andet med den relationelle og anerkendende tilgang, som ledelsen vurderer, at der altid kan udvikles på i arbejdet med mennesker.

Omsorgscentret skal fra 2024 have etableret et beboer-pårørenderåd, hvortil der skal vælges repræsentanter. Rådet skal afholde 2 årlige møder.

### 3.3 Dokumentation

#### Data:

#### Observation:

Tilsynet har gennemgået dokumentation for fire beboere.

#### Generelle oplysninger:

Generelle oplysninger fremstår fyldestgørende med relevante beskrivelser under f.eks. livshistorie, মে- string, motivation, ressourcer og vaner, fraset ved en enkelt beboer, hvor der afventes informationer fra de pårørende.

#### Handlingsanvisninger for pleje:

Handlingsanvisningerne fremstår generelt systematisk opbyggede, opdaterede og aktuelle. Handlingsanvisningerne indeholder generelt handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over døgnet. Der observeres beskrivelser af beboernes ressourcer og af særlige opmærksomhedspunkter, som f.eks., at beboeren har GPS-ur, nedsat hukommelse, og at beboeren trives i selskab med andre. Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks., at beboeren er småtspisende, har tendens til hudproblematik, og at beboeren har synkeproblemer. Til alle problemstillinger er det beskrevet, hvilke forebyggende handlinger der udføres.

Dog konstateres det, at to journaler mangler henholdsvis handlingsanvisning på aftenhjælpen og handlevejledende beskrivelse til, hvorledes hjælpen til bad leveres.

#### Funktionsevnetilstande:

I to ud af fire journaler fremstår funktionsevnetilstandene ikke opdaterede eller relevant beskrevet. I en journal stemmer beskrivelserne inden for *egenomsorg* ikke overens med beskrivelserne i handlingsanvisningerne. I en anden journal er en tilstand, *gå på toilet*, vurderet til scoren 3, selv om beboeren er selvhjulpel.

#### Observationer:

Der ses relevante observationer ved afvigelser i beboernes tilstand. Dog observeres det, at der mangler opfølgning på observationer i tre journaler, herunder to tilfælde, omhandlende hudproblematik, og et tilfælde af måling af TOBS uden beskrivelse af årsag.

#### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at handlingsanvisningerne anvendes i det daglige til at sikre, at beboeren får den pleje, som de har behov for, samt at plejen udføres individuelt. Handlingsanvisningerne skal beskrives, så en medarbejder, der ikke kender beboeren, vil kunne udføre plejen på samme vis som en medarbejder, der kender beboeren godt. Handlingsanvisningerne opdateres ved ændringer og op til sommerferie, jul og påske, hvor der ofte kommer flere vikarer end normalt. Dertil opdateres handlingsanvisningerne minimum hver tredje måned, hvortil der planlægges med ekstra dokumentationstid. Det er vigtigt, at handlingsanvisningerne indeholder individuelle detaljer i forhold til, hvad beboeren selv gør, og hvad medarbejderen skal hjælpe med. Dertil er det vigtigt, at der kommer individuelle detaljer med som fx, at medicinen tages med yoghurt.



Handlingsanvisningerne til medicinadministration, er social- og sundhedsassistenternes ansvar. Oplysninger til felterne i generelle oplysninger indhentes ved beboerne, observationer og ved pårørende. Ved indflytning udleveres et skema til udfyldelse om blandt andet livshistorie, som de pårørende opfordres til at hjælpe med at udfylde, hvorefter informationer føres i journalen.

Funktionsevnetilstande udfyldes af social- og sundhedsassistenterne. Tilstandene opdateres i det daglige samt ved triage. Tilstandene udfyldes i forhold til ressourcer og begrænsninger. Det er vigtigt, at tilstandene er opdaterede i tilfælde af, at beboeren bliver indlagt eller skal søge bevilling til hjælpemidler.

Der er Cura-ansvarlige kollegaer, som står til rådighed for sparring i det daglige.

Ved ændringer skrives der observation om ændringen, og i tilfælde af observeret forværring i en beboers helbredstilstand, igangsættes TOBS, samt der tilkaldes en medarbejder med højere kompetenceniveau.

### Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationen, relateret til Serviceloven, i middel grad er opfyldt og vil kræve en målrettet indsats at rette op på.

Tilsynet vurderer, at generelle oplysninger er relevant udfyldte med informationer af værdi for relationsarbejdet. Dertil er det tilsynets vurdering, at der generelt dokumenteres ud fra en fast systematik i handlingsanvisningerne. Dog ses der enkelte handleanvisninger, hvor der mangler handlevejledende beskrivelser af hjælpen. Dertil vurderes det, at funktionsevnetilstande ikke i alle tilfælde beskrives relevant i forhold til beboernes funktionsevne på de enkelte områder, så der ses sammenhæng til resten af dokumentationen. Det er desuden tilsynets vurdering, at der i flere tilfælde mangler opfølgning på observationer med forværring.

## 3.4 Personlig pleje

### **Data:**

#### **Observation:**

Beboerne fremstår soignerede, svarende til deres livsstil og ønsker, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov.

#### **Interview med borgerne:**

Alle fire beboere giver generelt udtryk for, at hjælpen svarer til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne italesætter på forskellig vis, hvordan deres ønsker og vaner imødekommes, fx at de oplever selvbestemmelse, og at de støttes i at være aktive under plejen.

En beboer siger; *"jeg får hjælp til bad, til ryggen, det gør de så godt, og det er trygt, jeg siger bare; hvis du lige hjælper med ryggen, så klarer jeg resten"*, og en anden beboer siger; *"Der er godt personale her. Ved de mindste problemer vedrørende vores helbred, så bliver der taget aktion og handlet på det. Det er vi meget tilfredse med"*.

Beboerne giver alle udtryk for at være trygge ved hjælpen, fordi de kender alle medarbejderne, der kommer og hjælper dem.

En beboer udtrykker, at der nogle gange kan være ventetid ved brug af nødkald, og beboeren giver udtryk for, at det særligt er om morgenen, men beboeren siger samtidigt at være meget utålmodig af sind, og at alle medarbejdere gør det godt.

#### **Interview med medarbejderne:**

Den personlige pleje sikres ved, at medarbejderne tager udgangspunkt i, hvem beboeren er. Er beboeren f.eks. vant til at gå i *pænt tøj* og med læbestift støttes beboeren i dette. Dertil tilgodeses individuelle behov og ønsker, fx hvis beboeren er vant til en særlig døgnrytme, hvor beboeren tager bad om

aftenen eller spiser natmad, så tilgodeses disse behov. Faste aftaler skrives ned i handlingsanvisningerne.

I forhold til besvarelse af nødkald, besvares disse hurtigst muligt, og der gives ekstra tilsyn til de beboere, som ikke selv kan anvende nødkaldet.

Der arbejdes med kontaktpersonsordning i alle afdelinger, dog med lidt forskel i funktionen. I en afdeling er det fortrinsvis kontaktpersonen, som passer beboeren, og i en anden afdeling prioriteres det, at alle medarbejderne kender alle beboerne. Social- og sundhedsassistenterne fungerer i alle afdelinger som forløbsansvarlige for et antal beboere.

I tilfælde af, at der kommer vikarer, udleveres en arbejdseddell, som gennemgås med vikarerne i forhold til opgaver, forventninger og ansvar.

Rehabilitering er et grundlæggende udgangspunkt i hjælpen til pleje.

Der arbejdes dagligt med triage, hvor en sygeplejerske og social- og sundhedsassistenter sammen gennemgår beboerne. Inden triagemødet har social- og sundhedsassistenterne fulgt op på observationer fra social- og sundhedshjælperne, og der tages evt. observerede ændringer med til triagemødet.

Dertil er der stuegang ved huslæge hver uge. Medarbejderne beskriver et tæt samarbejde med sygeplejerskerne og lægen.

Desuden afholdes der beboerkonferencer i et fast interval og efter behov. Her anvendes en fast skabelon til de tværfaglige drøftelser.

#### **Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for.

### **3.5 Praktisk hjælp**

#### **Data:**

#### **Observation:**

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og levestil. Beboernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilfredsstillende rengjorte, ligesom fællesarealer fremstår pæne og rene.

#### **Interview med borgerne:**

De fire beboere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Tre beboere fortæller, at de bidrager med det, de selv kan, som fx at vande blomster, tørre støv af og lettere oprydning.

#### **Interview med medarbejderne:**

Den daglige oprydning og rengøring udføres af medarbejderne. Dertil leveres rengøring af plejehjemmets rengøringsassistent hver anden uge. Medarbejderne understreger værdien af, at beboerne deltager i hverdagsaktiviteter, som for de fleste beboere giver øget livskvalitet. En beboer fejer fx udenfor på fællesområderne, nogle beboere deltager i bagning, og nogle beboere tager af bordet efter et måltid.

Ved særlig risiko for smitte påtages værnemidler efter den konkrete retningslinje. Der vil blive sat en hygiejnekasse op med rette værnemidler og instruks udenfor boligen. Ved personlig pleje, uden forhøjet risiko for smitte, anvendes engangsforklæde og handsker.

Der sørges for, at der bliver luftet ud dagligt, og det tjekkes altid, om der ser pænt ud i boligen, inden den forlades. Beboerne inddrages i de praktiske opgaver i det omfang, det er muligt.

### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer. Det vurderes, at beboerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten. Medarbejderne kan redegøre for levering af praktisk hjælp og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang.

## 3.6 Mad og måltider

### Data:

#### Observation:

I morgentimerne observerer tilsynet, at der sidder beboere i spiseområderne. Der observeres i alle afdelinger en rolig og hyggelig stemning. Der sidder beboere sammen ved bordene, og der er synlige medarbejdere, som sørger for, at beboerne har, hvad de har brug for. I en afdeling observeres det, hvorledes en beboer hjælper med at rydde brugt service af morgenbordet, og beboeren smiler, da en medarbejder roser og anerkender beboeren for dennes indsats.

På tilsynsdagen afholdes der efterårsfest, hvor de fleste beboere deltager. Der er dækket op ved langborde, som er pyntede med dug og dekorationer i efterårsfarver. Beboerne placeres afdelingsvist og sammen med frivillige og medarbejdere, som de kender. Der er en festlig og munter stemning under måltidet. Maden serveres i skåle og fade ved bordene, og der gives kompenserende hjælp til de beboere, som har behov herfor. Mange beboere forsyner sig selv fra fade og skåle, og de sender maden rundt mellem sig. Beboerne tilbydes drikke efter ønske, og mange beboere vælger en sodavand eller en øl.

#### Interview med borgerne:

Alle fire beboere giver udtryk for at være tilfredse med madens kvalitet. Beboerne fortæller, at maden smager godt, er varieret og veltilberedt. Dertil giver beboerne udtryk for, at der er en god stemning under måltiderne, og at der bliver taget hensyn til ønsker og behov. En beboer fortæller, hvorledes økonomaen kommer med maden til afdelingerne, og i den forbindelse taler hun med beboerne. Her har beboeren oplevet at komme med et forslag til maden, som blev opfyldt kort tid efter, hvilket beboeren blev meget glad for. Beboerne giver udtryk for at være glade for at spise i fællesområdet med de andre beboere og medarbejdere, fraset en beboer, som foretrækker at spise hos sig selv.

Om fællesspisning siger en beboer; *"Vi er ikke så mange. Men vi taler sammen på kryds og tværs. Så hører den ene dårligt, og så ser den anden dårligt, men vi finder ud af det med et smil"*.

En anden beboer siger; *"Vi spiser aftensmad kl. 17.30, og vi når sjældent tilbage til nyhederne kl. 19, fordi vi hygger os så meget. Personalet tager sig tid til snak og dialog"*.

#### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med mad og måltider ud fra principperne om det gode måltid. Der rollefordes, så medarbejderne ved, hvem der f.eks. smører mad, rydder op, går med mad til boligerne, hjælper de beboere, som ikke selv kan spise samt sidder med ved bordet. Ved begivenheder gøres der noget særligt ud af måltidet. Fx er der lige blevet fejret Prins Christians fødselsdag med mørkeblåt pynt, servietter og flag. Medarbejderne er opmærksomme på at placere beboerne hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, så alle behov og ønsker for socialt samvær tilgodeses.

Det er forskelligt på afdelingerne, hvordan der arbejdes rehabiliterende under måltidet. Helt grundlæggende, gældende for alle afdelinger, støttes beboerne til at være så selvhjulpne som muligt. Serveringsformen er tilpasset beboergruppens ressourcer og ønsker.

Beboerne tilbydes mellemmåltider, og der er altid mulighed for alternativer til måltiderne, hvis der er noget, beboerne ikke kan lide.

Dertil kan beboerne ønske pålæg og komme med ønsker til menuen. Økonomaen deltager ofte i beboermøder, hvor beboerne kan komme med ønsker eller kritik. Dertil deltager økonomaen i beboerkonferencer, hvor vægt tages op, og der bliver tværfagligt lavet en plan for ernæring. Er en beboer småtspisende, samarbejdes der med økonomaen om at bestille energitætte mellemmåltider hjem, som beboeren kan afprøve. Er der en beboer, der er syg, og som ikke har lyst til aftensmåltidet, kan der ligeledes tages kontakt til køkkenet, om der kan laves et alternativ, fx en suppe eller grød.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, og de oplever en god stemning under måltiderne. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever indflydelse på maden, og at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for det gode måltid og for den rehabiliterende tilgang.

### 3.7 Kommunikation og adfærd

#### **Data:**

#### **Observation:**

På tilsynsdagen observeres det, at medarbejderne har en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

#### **Interview med borgerne:**

Alle fire beboere giver udtryk for, at de generelt oplever en behagelig omgangstone, og at alle medarbejdere er søde og flinke. Beboerne oplever også medarbejdernes indbyrdes omgangstone som god, og medarbejderne banker altid på, inden de går ind i beboernes bolig.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på en ligeværdig kommunikation, som tilpasses individuelt. Fx hæves tonelejet, hvis beboeren har nedsat hørelse, eller der tales langsomt og tydeligt, hvis beboeren er kognitivt udfordret. Dertil skal kommunikationen være anerkendende, foregå i øjenhøjde og beboernes selvbestemmelse skal respekteres. Medarbejderne skal være opmærksomme på deres mimik og kropssprog. En medarbejder siger fx; *"Vi skal høre, hvad beboeren siger, og respektere beboeren som det menneske, beboeren er"*.

I tilfælde af, at medarbejderne oplever en ikke passende kommunikation, tages der fat i vedkommende med det samme. Afhængig af alvorlighedsgraden vil medarbejderne gå til ledelsen.

Omgangsformen mellem beboerne kan være forskellig, nogle skal guides og støttes, så der ikke opstår konflikter, og nogle beboere er meget sociale og hygger sig sammen.

Kommunikation med de pårørende er en del af hverdagen, og den prioriteres højt. Det er medarbejdernes oplevelse, at kommunikationsplatformen VitaComm, ikke er kommet godt op at køre endnu. Derfor foregår størstedelen af kommunikationen med pårørende fortsat over telefon. Ved de daglige triagemøder tjekkes det, om der er kommet beskeder over VitaComm.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til målgruppen.

### 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

**Data:****Interview med borgerne:**

Beboerne fortæller, at de er tilfredse med udbuddet af aktiviteter og vedligeholdende træning, og de fortæller, at der er aktiviteter hver dag. Der nævnes aktiviteter, såsom dagens efterårsfest med musikere, film, gåture, sang og stolegymnastik. Ligeledes råder omsorgscentret over en bus til dagsture ud i landet. En beboer deltager efter eget valg ikke i så mange aktiviteter.

**Interview med medarbejderne:**

Beboerne orienteres om dagens aktiviteter, som planlægges og faciliteres af de tre aktivitetsmedarbejdere med afsæt i beboernes ønsker. Medarbejderne deltager ofte i aktiviteterne sammen med beboerne. Medarbejderne nævner aktiviteter, som har været afholdt hen over året som fx dans, besøg af pandekagevogn, pølsevogn, besøg af motorcykelklub, besøg af en hest, kagedyst, nytårskur, huskedag, olympiade og omsorgskloven Lille Ruth, som synger og laver sjov.

Dertil er der spontane aktiviteter i afdelingerne, som fx at se en god film sammen, lytte til genkendelig musik eller bare sludre over en kop kaffe. Dertil er der mange frivillige tilknyttet omsorgscentret, som deltager i mange af aktiviteterne, og de er en uundværlig hjælp, når der fx er ture ud af huset. De frivillige kommer også i afdelingerne og spiller banko, og de tager enkelte beboere med i Aldi eller på en kort gåtur.

Vedligeholdende træning tilbydes ugentligt, såsom stolegymnastik og cykling. Dertil kan der tilkaldes ergoterapeut og fysioterapeut ved behov.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på omsorgscentret, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter, at beboerne deltager i relevante aktiviteter.

## 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 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

