



Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Omsorgscenter Nordhøj

Uanmeldt tilsyn september 2022

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.....	10
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, 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.



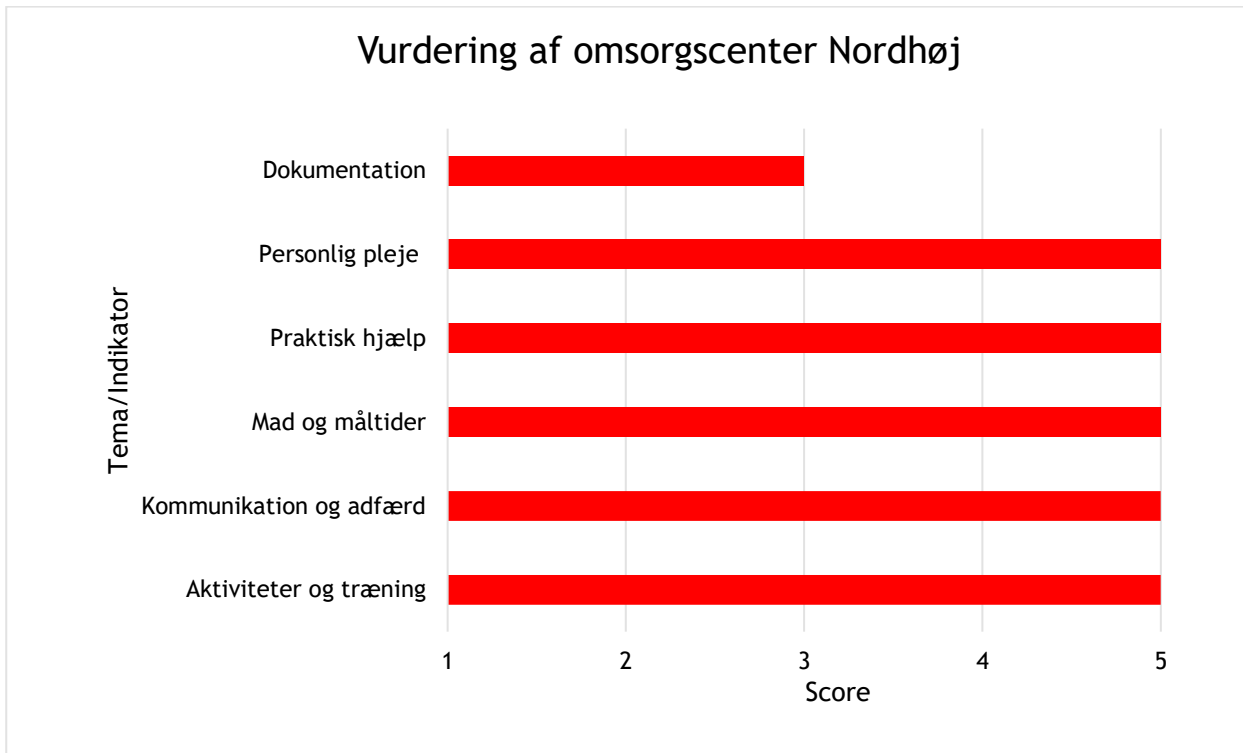
1. OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTRET

Oplysninger om tilsynet og Omsorgscentret Nordhøj
Navn og Adresse: Omsorgscenter Nordhøj, Nordhøj 4, 4050 Skibby
Leder: Bettina Wiegaard
Antal boliger: 50 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. september 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med omsorgscentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med to social- og sundhedsassistenter
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: Gitte Ammundsen, Senior 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 den sundhedsfaglige dokumentation i middel grad lever op til indikatorerne.

Handlingsanvisninger udarbejdes generelt på en handlevejledende og individuel måde, og de indeholder relevante beskrivelser af beboernes behov for pleje, den rehabiliterende tilgang i leveringen af indsatserne, særlige udfordringer og sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. I et enkelt tilfælde observeres der delvise mangler i handlingsanvisningen for plejen.

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande, og der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger for opgaveoverdragede opgaver. Tilsynet konstaterer dog, at handlingsanvisninger for ernæringsindsatser/vægtmålinger bør indeholde mere handlevejledende beskrivelser. Endeligt konstaterer tilsynet, at felter under generelle oplysninger har mangler i forhold til to beboere.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fagligt reflekteret for dokumentationsarbejdet i praksis.

Personlig pleje og støtte:

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

Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i udførelsen af plejen og omsorgen for beboerne, herunder hvordan plejen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede tilgang.

Praktisk hjælp:

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

De besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og hjælpemidler er renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider:

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

På baggrund af observationer er det tilsynets vurdering, at der i høj grad er overensstemmelse mellem det, der sker i praksis og de fokusområder, som medarbejderne beskriver under gruppeinterviewet. Tilsynet vurderer, at måltidet serveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne lykkes med at skabe en hyggelig ramme og socialt samvær med beboerne.

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden. Tilsynet konstaterer dog, at flere af beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål om måltidet.

På baggrund af gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid.

Kommunikation og adfærd:

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

Beboerne oplever i meget høj grad 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. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvordan der sikres en god relationsdannelse med beboerne og et godt samarbejde med pårørende.

Aktiviteter og vedligeholdende træning:

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

På omsorgscentret tilbydes gode og varierende tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet. Beboerne, udtrykker stor tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og de beskriver deltagelse heri efter eget valg.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

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 omsorgscentret fortsætter det målrettede kvalitetsarbejde i forhold til dokumentationen og herunder retter et særligt fokus på at sikre handlevejledende og individuelle beskrivelser i handlingsanvisninger for ernæringsindsatser/vægtmålinger. Det anbefales ligeledes, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at der til enhver tid sker udfyldelse af samtlige felter under de generelle oplysninger. Tilsynet anbefaler endeligt, at der i forhold til en konkret beboer sikres udarbejdelse af handlevejledende beskrivelser for hjælpen til personlig pleje.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentation, brugen af værnemidler, den personcentrerede omsorg og måltidet.</p> <p>Områdelederen oplyser, at handlingsanvisninger nu udarbejdes efter en fast skabelon for at sikre en ensartet og systematisk opbygning af dokumentationen heri. Medarbejderne har modtaget sidemandsoplæring, og der sker løbende ajourføring af dokumentationen. På personalemøder drøftes arbejdet med dokumentationen, og særligt sygeplejerskerne har haft et skærpet fokus på dokumentationspraksis, herunder fx fokus på at sikre den nødvendige dokumentation ifm. vægtmålinger og sikre udarbejdelse af handlingsanvisninger for sundhedslovsydelser.</p> <p>Brugen af værnemidler er ofte et emne i den faglige dialog med medarbejderne. Omsorgscentret deltager i årets hygiejneuge, og der er netop blevet talt om, at der i forbindelse med hygiejneugen også skal laves test af håndhygiejnen ved brug af lyskasser. Områdelederen oplyser, at en sygeplejerske netop i går gennemførte en quiz med aftenvagterne i forhold til brugen af værnemidler.</p> <p>Der arbejdes målrettet med den personcentrede tilgang, hvor alle medarbejdere har været igennem et kompetenceforløb indeholdende faglig dialog i relation til emner, som fx den narrative tankegang og beboerkonferencer. Omsorgscentret har indført, at der altid afholdes et hjemmebesøg, før en beboers indflytning. Det er erfaringen, at de afholdte hjemmebesøg har bidraget til bedre indflytningsforløb. Der afholdes ti beboerkonferencer årligt, hvilket også bidrager til styrkelsen af medarbejdernes evne til faglig refleksion ift. til den personcentrerede tilgang.</p> <p>I arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne er det gældende praksis, at medarbejderne sidder med ved bordene, så der skabes socialt samvær og dialog under måltiderne. I dialogen med beboerne tages der ofte udgangspunkt i beboernes livshistorie, og det er områdelederens oplevelse, at beboerne hygger sig under måltiderne og ofte bliver siddende længe. Over for medarbejderne er det blevet italesat, at der gerne må afspilles musik, hvis genren er målrettet beboerne, og hvis det vurderes, at musikken kan understøtte den rolige og hyggelige stemning.</p>
------	--

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Områdelederen beskriver, at der er arbejdet målrettet med at sikre den gode indflytning, og at der gøres et stort arbejde for at få udarbejdet en god livshistorie, så denne kan bruges som et aktivt redskab i praksis. Der afholdes beboerkonferencer, hvor det fra gang til gang besluttet, hvilke beboere der skal være gennemgang af. To medarbejdere udvælges til at præsentere eksempler på situationer, hvor indsatsen har bidraget til succesfulde forløb. Ifølge områdelederen er det helt bevidst, at der tages udgangspunkt i de gode eksempler fra praksis, da man gerne vil rette et skærpet blik på alt det, der virker. Som led i læring sker der faglig sparring og dialog ud fra de forskellige eksempler fra praksis.</p>
------	---

Områdelederen har rollen som facilitator og sikrer, at man kommer igennem det af-talte program og overholder tiden, der er afsat hertil. Tilsynet får fremvist en de-taljeret drejebog for afholdelse af beboerkonferencerne.	<p>Områdelederen har rollen som facilitator og sikrer, at man kommer igennem det af-talte program og overholder tiden, der er afsat hertil. Tilsynet får fremvist en de-taljeret drejebog for afholdelse af beboerkonferencerne.</p> <p>Rekruttering og fastholdelse opleves som en generel udfordring. Der er blevet udar-bejdet en overordnet rekrutteringsplan, som blandt andet indeholder fokus på at sikre et godt arbejdsmiljø og gode muligheder for kompetenceudvikling som led i fastholdelse. Ledelsesmæssigt er fokus også rettet på at sikre medarbejdernes medindflydelse, og på MED-udvalgsmøder bliver der fx talt ind i, hvordan man i høj grad kan sikre imødekommelse af medarbejdernes ferieønsker samtidigt med, at den daglige drift sikres.</p> <p>Områdecentret er overgået til elektronisk planlægning og denne varetages af en områdeleder og en planlægger. Planlægningen foregår nu mere systematisk og sam-let, idet hele omsorgscentret arbejder i en og samme plan. Opgaverne planlægges dagen før, hvilket også har givet noget mere ro og struktur i hverdagen.</p> <p>Der er gennemført en trivselsundersøgelse, som umiddelbart viste gode resultater. På enkelte områder skal der dog ske en udvikling og opfølgning, herunder særligt i forhold til medarbejdernes oplevelse af tidspres.</p> <p>Omsorgscentrets kvalitetsarbejde er ligeledes målrettet arbejdet med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. En gruppe bestående af en områdeleder og en sygeplejerske er nedsat, og der arbejdes med samlerapportering. Ud over den interne opfølgning på utilsigtede hændelser samarbejdes der også med kommunens risikomanager som led i opfølgningsarbejdet. Risikomanageren indkalder til halvår-lige netværksgrupper, og her sker der faglig sparring om de indberettede hændel-ser.</p> <p>Omsorgscentret er i en god proces i forhold til arbejdet med Vitacom - kommunika-tionsplatformen til pårørende. På platformen lægges aktivitetskalendere, madplan-er og billeder op, så pårørende kan få indsigt i beboernes hverdag. Det er de tek-niske superbrugere, det administrative personale, ergoterapeuten og pædagogen, som typisk lægger opslag op på kommunikationsplatformen.</p>
---	--

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Observation:</p> <p>Der foretages gennemgang af fire beboeres omsorgsjournaler.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at alle handlingsanvisninger er opbygget efter en ensartet sy-stematik og med anvendelse af forskellige overskrifter.</p> <p>For alle beboere foreligger der relevante beskrivelser af beboernes særlige ønsker og udfordringer. Derudover bemærker tilsynet positivt, at der også foreligger be-skrivelser af, hvorledes der under hjælpen til personlig pleje skal laves forskellige træningsøvelser med beboerne, herunder fx venepumpeøvelser og rejse-sætte-sig øvelser. I handlingsanvisningerne henvises der til den udarbejdede forflytningsplan.</p> <p>I forhold til tre af beboerne er der udarbejdet en handlingsanvisning for plejen, in-deholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet. I handlingsanvisningerne fremgår beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i forhold til mundpleje, fejl-synkning, psykisk pleje og væskeindtagelse. Ligeledes ses detaljerede og ajourførte beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen.</p> <p>For den fjerde beboer har handlingsanvisningen for plejen dog delvise mangler, idet hjælpen til den personlig pleje er sparsomt beskrevet.</p>
------	---

Det fremgår fx kun, at beboeren skal have hjælp til nedre personlig pleje, og hvilken ugedag badet skal tilbydes. Således vurderes handlingsanvisningen ikke at være tilstrækkelig handlevejledende og individuelt beskrevet.

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande og generelle oplysninger for alle fire beboere.

Ved gennemgang af handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeindsatser konstaterer tilsynet, at disse er udarbejdet handlevejledende og individuelt, hvad angår indsatser til fx støtte til medicinindtagelse og medicinadministration. Tilsynet bemærker, at handlingsanvisninger for ernæringsindsatsen/vægtmålinger mangler en detaljeret beskrivelse af, hvorledes vægtmålingen foregår, med hvilket redskab, tidspunktet for vejningen, og om beboeren vejes med eller uden tøj på.

I forhold til dokumentationen under de generelle oplysninger observeres der ajourførte beskrivelser af helbredsoplysninger, men i forhold til to af beboerne observeres der mangler i udfyldelsen af felterne ”Motivation, ressourcer, mestring og væner”.

I forhold til to beboere er der ikke udarbejdet en livshistorie. Tilsynet drøfter med områdelederen, at hvis der er tale om, at beboerne eller de pårørende ikke ønsker at medvirke til udarbejdelse af en sådan, bør dette dokumenteres med et kort notat herom.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at dataindsamlingen om beboerne allerede startes under hjemmebesøget og herefter under indflytningssamtalen. Medarbejderne italesætter fokus på, at pårørende inddrages i dataindsamlingen, herunder fx ved deltagelse i indflytningssamtalen og i udarbejdelsen af livshistorien. Omsorgscentret har udarbejdet en skabelon, som udleveres til de pårørende, når der skal udarbejdes livshistorie.

Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og de beskriver gode muligheder for faglig sparring ved sygeplejerskerne eller kolleger. Udarbejdelse af handlingsanvisninger for plejen sker typisk i et samarbejde mellem social- og sundhedshjælperne og social- og sundhedsassistenterne. Det er sygeplejerskernes ansvar at udarbejde handlingsanvisninger for sundhedslovsindsatser, men social- og sundhedsassistenterne kan efter forudgående faglig sparring med sygeplejerskerne foretage ajourføring heraf. Medarbejderne pointerer, at arbejdet med dokumentationen generelt sker i et tæt tværfagligt samarbejde.

Handlingsanvisningerne anvendes, når der skal udføres pleje hos beboere, de ikke har så godt kendskab til. Vikarer tildeles en kode, og de bliver bedt om at orientere sig i handlingsanvisningerne, før et plejeforløb opstartes, så det kan sikres, at beboerne får den hjælp, de er vant til.

Ved observerede ændringer beskriver medarbejderne, at der typisk foretages målinger af diverse værdier, som man fagligt forholder sig til. Ved behov tages evt. kontakt til egen læge. Medarbejderne beskriver betydningen af, at de observerede ændringer sikres dokumenteret, så fx aftenvagter og nattevagter kan følge op herpå. Triageringsarbejdet opleves som et meget brugbart redskab til at sikre opfølgning på observerede ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at handlingsanvisninger generelt udarbejdes på en handlevejledende og individuel måde, og at disse indeholder relevante beskrivelser af beboernes behov for pleje, den rehabiliterende tilgang i leveringen af indsatserne, særlige udfordringer og sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. I et enkelt tilfælde observeres delvise mangler i handlingsanvisningen for plejen.

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande, og der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger for opgaveoverdragede opgaver. Tilsynet konstaterer dog, at handlingsanvisninger for ernæringsindsatser/vægtmålinger bør indeholde mere handlevejledende beskrivelser. Endelig konstaterer tilsynet, at felter under generelle oplysninger har mangler i forhold til to beboere.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fagligt reflekteret for dokumentationsarbejdet i praksis.

3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p>Observation: Beboerne er soignerede, svarende til deres levevis.</p> <p>Interview med beboerne: Alle fire beboere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Beboerne oplever rimelig tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen, og flere af beboerne omtaler medarbejderne ved fornavn. Et par beboere fortæller, at de i sommerferieperioden dog har fået hjælpen leveret af forskellige vikarer. Beboerne problematiserer ikke dette, da de har oplevelsen af, at hjælpen bliver leveret på en god måde, og som beboerne er vant til. En af beboerne udtrykker, at medarbejderne tager hensyn til, hvordan hun har det, og at hun er meget tryk ved at vide, at hun bare kan bede om mere hjælp, hvis hun har brug for det. En anden beboer italesætter, at der bestemt ikke er noget at klage over, og at alle medarbejderne er meget omsorgsfulde og hjælpsomme. Beboerne oplever, at aftaler overholdes.</p> <p>Interview med medarbejderne: Medarbejderne beskriver, at der hver dag afholdes et morgenmøde, hvor arbejdsfordelingen aftales. I fordelingen af opgaverne er der blandt fokus på at sikre et match mellem beboernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Derudover beskriver medarbejderne fokus på, at der sikres en ligelig fordeling af vikarer, og at der altid er en fast og kendt medarbejder på afdelingen, herunder sikres det også, at der altid er en social- og sundhedsassistent på hver afdeling. Ud over, at vikarerne orienterer sig i dokumentationen, får de også en mundtlig beskrivelse af de særlige opmærksomhedspunkter, der skal være hos nogle af beboerne, fx i forhold til beboere med demens. Medarbejderne pointerer, at det dog altid prioriteres, at plejen hos de mere komplekse beboere varetages af de faste medarbejdere. Det er medarbejdernes oplevelse, at enhedernes størrelse og den teambaserede tilgang bidrager til at sikre god kontinuitet og genkendelighed for beboerne. Medarbejderne oplyser, at aftaler med beboerne sikres overholdt ved at dokumentere de forskellige aftaler i Cura og ved at anvende en kalender, hvori særlige aftaler kan noteres. Medarbejderne redegør for tryghedsskabende faktorer, som nødkald, rumfølere, trædemåtter, døralarmer og GPS som armbåndsur. I arbejdet med at skabe tryghed for demente beboere anvendes også kugledyner, kuglestole, musikpuder og demenskatte. Medarbejderne fremhæver, at et fast tilsyn om natten ligeledes kan være en tryghedsskabende faktor for mange beboere, og at fysiske knus og kram altid er et godt redskab at anvende i kontakten med beboerne.</p>
------	--

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med den rehabiliterende og personcentrerede tilgang, og de beskriver blandt andet, hvordan alle fem områder i blomstringsmodellen bringes i spil i den faglige dialog, og hvordan brugen af livshistorien og afholdelse af beboerkonferencer bidrager til at sikre høj kvalitet i leveringen af pleje og omsorg for beboerne. I den rehabiliterende tilgang beskriver medarbejderne, at de anvender guidning og motivation, og at de altid udviser en anerkendende og tålmodig adfærd.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i udførelsen af plejen og omsorgen for beboerne, herunder hvordan plejen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede tilgang.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data

Observation:

Boligerne ses renholdte og ryddelige, svarende til beboernes levevis. Hjælpemidler ses ligeledes rengjorte.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Beboerne inddrages ikke i udførelsen af praktiske opgaver, da ressourcerne ikke rækker her til. En beboer fortæller med glæde i stemme, at der netop lige er blevet gjort fint rent i boligen.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne oplyser, at omsorgscentrets husassistenter varetager rengøring i boligerne, men at det er plejepersonalets ansvar at sørge for den daglige renholdelse og oprydning. Medarbejderne oplever, at det er begrænset, hvor meget beboerne kan inddrages i udførelsen af praktiske opgaver, men at der er fokus herpå, når det er muligt. En af medarbejderne fortæller, at en beboer selv ønsker at foretage tøjvask, og derfor får beboeren lidt støtte til at bruge vaskemaskinen. Andre beboere kan inddrages i tømning af opvaskemaskinen, hente varer fra kælderen eller gå ned med vasketøj.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang.

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Observation:</p> <p>Tilsynet observerer et frokostmåltid på en afdeling. To medarbejdere hjælper hinanden med at forberede og servere frokosten. Fire beboere sidder ved bordet og afventer at få maden serveret. Ingen af beboerne kan inddrages i måltidets forberedelse. Der serveres særdeles indbydende smørrebrød, som er flot pyntet. Fadet fremvises for beboerne, så de selv kan foretage et valg. Serveringsformen er i høj grad afstemt beboernes behov, idet ingen af beboerne selv kan smøre deres mad. Begge medarbejdere sidder med ved bordet. Den ene medarbejder placerer sig imellem to beboere, som begge har brug for støtte til indtagelse. Den anden medarbejder sikrer sig, at beboerne har det, de skal bruge. En beboer spørges, om hun ønsker hjælp til at få maden skåret ud. Beboeren takker nej hertil, hvilket medarbejderen respekterer. Tilsynet bemærker, at begge medarbejdere i alle situationer først spørger beboerne, om de må hjælpe, inden en handling udføres. Beboeren, der får hjælp til at få maden skåret ud, får serveret et enkelt stykke mad ad gangen, hvilket bidrager til at give beboeren en visuel god oplevelse af maden. En beboer motiveres løbende til at spise, da beboeren indimellem går i stå.</p> <p>Medarbejderne er i hyggelig dialog med beboerne, og de spørger flere gange ind til, om maden smager beboerne. Medarbejderne taler om relevante emner under måltidet, fx fortæller en af medarbejderne kort om en hændelse fra sit eget privatliv. Fortællingen giver anledning til, at der tales om det gode vejr.</p> <p>Interview med beboerne:</p> <p>Beboerne har på grund af hukommelsesmæssige udfordringer lidt vanskeligt ved at svare detaljeret på spørgsmål om maden. Tilsynet bemærker, at alle beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet.</p> <p>Interview med medarbejderne:</p> <p>Medarbejderne redegør for indsatser, der bidrager til at sikre det gode måltid for beboerne. Medarbejderne italesætter fokus på, at maden pyntes på en appetitvækkende måde, at bordene dækkes pænt, og at måltidet afvikles i rolige omgivelser. Medarbejderne prioriterer at sidde med under måltidet, og de spiser ofte deres egen mad imens, så beboerne kan spejle sig i handlingen. Maden anrettes på en måde, så beboernes egne ressourcer inddrages bedst muligt. Kander med drikkevarer sættes på bordene, så beboerne gives mulighed for selv at betjene sig. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på, at beboerne kun får et forklæde på, når det er absolut nødvendigt. Opmærksomheden herpå sker på baggrund af at sikre beboernes værdighed i spisesituationerne.</p> <p>I de forskellige teams fordeles opgaverne i forbindelse med måltidet fra dag til dag, og arbejdsgangen opleves meget velfungerende. En af medarbejderne fortæller, at nogle beboere har brug for afskærmning under et måltid, og derfor aftales det altid, hvem der spiser sammen med disse beboere.</p> <p>Medarbejderne oplever måltiderne som værende hyggelige. En del beboere bliver ofte siddende meget længe og nyder den kaffe og kage, der efterfølgende serveres.</p> <p>Det er medarbejderens oplevelse, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres gennem samarbejdet med den kostansvarlige medarbejder. En del beboere kan dog ikke redegøre for egne ønsker, og derfor indhentes der oplysninger om beboernes ønsker og vaner gennem dialogen med de pårørende. I hverdagen er der fokus på at spørge ind til, hvad beboerne måtte ønske at spise, og hvis en beboer har særlige ønsker, er det medarbejdernes oplevelse, at der er gode alternative tilbud.</p>
------	--

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget grad er opfyldt.

På baggrund af observationer er det tilsynets vurdering, at der i høj grad er overensstemmelse mellem det, der sker i praksis, og de fokusområder, som medarbejderne beskriver under gruppeinterviewet. Tilsynet vurderer, at måltidet bliver serveret med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne lykkes med at skabe en hyggelig ramme og socialt samvær med beboerne.

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden. Tilsynet konstaterer, at flere af beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål om måltidet.

På baggrund af gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid.

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Observation:

Der observeres respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Beboerne tiltales ved fornavn, og tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejderne anvender fysisk berøring. Tilsynet observerer fx en situation, hvor en beboer, der opholder sig på fællesarealet, synes at være lidt forvirret. Medarbejderen henvender sig forsigtigt til beboeren, som udtrykker, at han er træt. På en venlig og omsorgsfuld måde motiveres beboeren til at få sig et lille hvil i egen bolig.

Interview med beboerne:

Alle beboere giver udtryk for, at der altid kommunikeres i en venlig og respektfuld tone til dem. En beboer synes, at alle medarbejderne skulle have en medalje for deres måde at være på. Det er beboerens oplevelse, at medarbejderne gør alt for hende, og at hun derfor altid bliver meget glad, når hun er sammen med medarbejderne. En anden beboer fortæller, at medarbejderne altid er meget søde og venlige, og at beboeren derfor altid nyder dialogen.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Tilpasse kommunikationen individuelt.
- Bruge humor.
- Sikre godt kendskab til beboerne og afstemme tiltaleformen herefter.
- Fokus på at bruge kropssprog.
- Tale i øjenhøjde ved fx at sætte sig på hug og aldrig vende ryggen til under dialogen.
- Tale i et roligt toneleje.
- Kommunike med korte og præcise sætninger, så beboerne forstår budskabet.
- Være opmærksom på brugen af åbne og lukkede spørgsmål.
- Udvide en respektfuld adfærd ved at præsentere sig og banke på døren.

Medarbejderne beskriver brugen af kommunikationsplatformen i samarbejdet med de pårørende. I sommerferien blev der også anvendt Face-Time med de pårørende, så de pårørende også under fx en ferie til udlandet kunne have en hyggelig dialog med beboerne. Medarbejderne oplyser, at det under indflytningssamtalen afstemmes med de pårørende, hvordan de ønsker, der skal kommunikeres med dem, og i hvilke situationer de ønsker at blive kontaktet.

Medarbejderne oplever, at der er tillid og tryghed i medarbejdergruppen til, at man griber fat i hinanden og indgår i dialog, hvis der skulle observeres en mindre hensigtsmæssig kommunikation mellem en beboer og en medarbejder. Alt efter alvorlighedsgraden vil medarbejderne tage fat i områdelederen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever 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. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvordan der sikres en god relationsdannelse med beboerne og et godt samarbejde med de pårørende.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Data	<p>Observation</p> <p>Der er ingen planlagte aktiviteter på tilsynsdagen, men via forskellige opslag bemærker tilsynet, at der i løbet af ugen har været afholdt flere forskellige aktiviteter, som fx indkøbsture, stolegymnastik og gåture.</p> <p>Om formiddagen observerer tilsynet flere situationer, hvor medarbejdere og beboere hygger sig sammen over en kop kaffe eller kolde drikkevarer. På en afdeling spilles der afdæmpet musik tilpasset målgruppen.</p> <p>I haven går en medarbejder og en beboer rundt og ser på planter. Begge spiser et æble, og der grines sammen over æblets syrlighed.</p> <p>Ved frokosttid hjælper en beboer med at køre madvognen til afdelingen. Beboeren holder fast i madvognen med den ene hånd. Medarbejderen instruerer beboeren i brugen af dørknappen.</p> <p>Interview med beboerne:</p> <p>Beboerne deltager i aktiviteter efter eget valg. Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbud om aktiviteter, og beboerne finder, at der er et meget varieret tilbud. En beboer fortæller, at han deltager i stolegymnastik og selv går ture i haven. Beboeren glæder sig over den lette adgang til haven fra egen bolig.</p> <p>En anden beboer husker ikke helt, hvilke aktiviteter hun deltager i, men beboeren beskriver oplevelsen af, at hun meget ofte sidder og nyder en kop kaffe sammen med medarbejderne. En tredje beboer glæder sig over at have en besøgsven. Besøgsvennen er i boligen under tilsynets besøg, og besøgsvennen fortæller, at hun og beboeren skal til et hyggeligt aftenarrangement ude i byen.</p> <p>Interview med medarbejderne</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at omsorgscentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, hvoraf mange også har et aktiverende formål. To pædagoger afholder faste aktiviteter med beboerne, som fx madaktiviteter, stolegymnastik, banko og gudstjeneste. Der er ligeledes gode tilbud om lidt større aktiviteter, såsom busture og musikarrangementer. Hver måned udarbejdes der en aktivitetskalender, der lægges ind på kommunikationsplatformen, så pårørende kan orientere sig heri. Aktivitetskalenderen er også synligt ophængt på fællesarealerne.</p> <p>Beboernes medindflydelse på valg af aktiviteter sikres ved, at pædagoger fx spørger ind til beboernes ønsker, når disse deltager i en given aktivitet.</p>
------	---

På busture kan der tales om, hvor beboerne ønsker, at turen går hen næste gang. Omsorgscentrets ergoterapeut planlægger og udfører også aktiviteter for beboerne, og arbejdet hermed sker ofte i samarbejde med pædagogerne. Der er frivillige tilknyttet omsorgscentret, som typisk bidrager med en god hjælp, når der skal arrangeres og afholdes lidt større aktiviteter.

Den visiterede træning varetages af en fysioterapeut ude fra. Det er medarbejderens oplevelse, at der i valg af aktivitetstilbud er fokus på at sikre fastholdelse og udvikling af beboernes funktionsniveau. Derudover beskriver medarbejderne fokus på tilbud om lette træningsøvelser under hjælpen til personlig pleje.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der på omsorgscenteret er gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og de beskriver deltagelse heri efter eget valg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

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 elementer 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 besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra 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.