

Tilsynsrapport
Fredensborg Kommune

Ældre og handicap
Benediktehemmet/Asmundshøj

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2018

INDHOLD

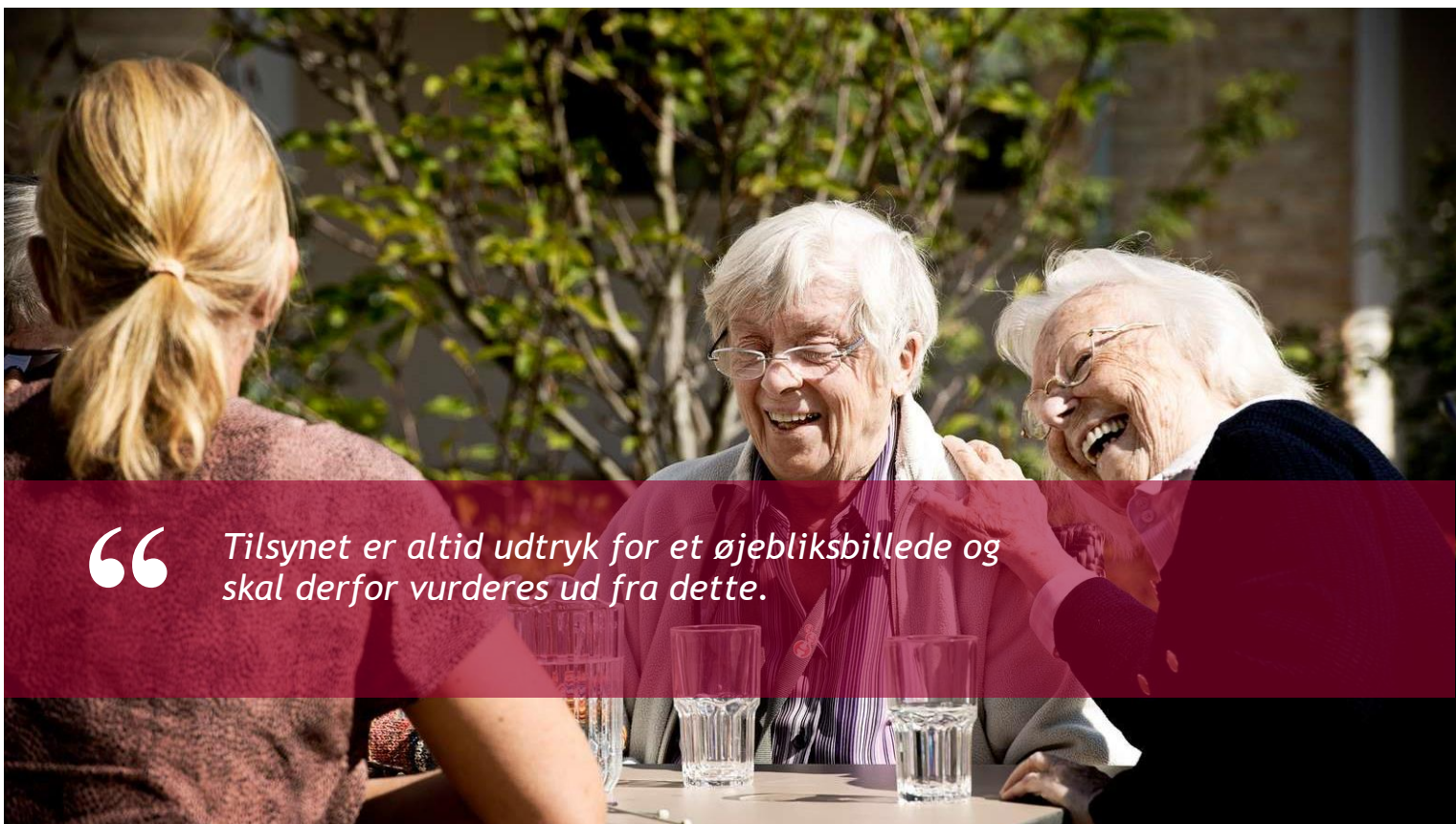
1.	Formalia	3
2.	Samlet Tilsynsresultat	4
	2.1 Tilsynets anbefalinger	5
	2.2 Aktuel status og opfølgning	5
3.	Datagrundlag	6
	3.1 Rundgang på fællesarealer	12
4.	Tilsynets formål	14
	4.1 Indhold og Metode	14
	4.2 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer	15
	4.3 Vurderingsskala	15
5.	Præsentation af BDO	16

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. 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.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

1. FORMALIA

Pleje- og aktivitetscenters navn og adresse
Benediktehjemmet og demensafsnittet Asmundshøj, Benediktevej 30, 3480 Fredensborg
Leder
Kirsten Almdal
Antal boliger
48 boliger/8 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 8. oktober 2018
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved 5 beboere. Beboerne er tilfældigt udvalgt. Desuden er beboerne fordelt på plejecentrets afdelinger.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af beboernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af beboerne og deres bolig samt interview med henholdsvis beboere og medarbejdere.</p> <p>Alle beboere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 5 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 5 social- og sundhedsassistenter
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior Consultant og sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Fredensborg Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Benedictehjemmet/Asmundshøj. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at plejecentret har

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at Benedictehjemmet/Asmundshøj på relevant vis har fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den hjælp, beboerne modtager, og beboernes tilstand. Beboerne giver udtryk for at have en god hverdag og tilkendegiver, at de modtager den hjælp, som de har behov for. Videre oplever beboerne, at der i plejen og hjælpen tages højde for deres individuelle behov og ønsker.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderes det, at den overordnet er tilfredsstillende, men dog på enkelte områder bærer præg af, at Benedictehjemmet/Asmundshøj er i proces med implementering af nyt omsorgssystem.

Døgnrytmeplanerne giver generelt et dækkende billede af indsatsen samt fremstår individuelle og handlevejledende. Der forekommer kun sporadiske mangler, f.eks. i forhold til at få samtlige indsatser dokumenteret samt at blive mere trænet i at arbejde i Nexus. Ligeså mangler der i tre journaler at få beskrevet dokumentet "Livshistorie".

Vedrørende de udarbejdede handleanvisninger og helbredsbeskrivelse observeres det, at der ikke konsekvent er en klar sammenhæng mellem disse dokumenter, ligesom dokumenterne i enkelte tilfælde ikke fremstår helt ajourførte.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er kompetente samt tilrettelægger hjælpen efter den enkelte beboers ønsker og vaner. Medarbejderne kan på faglig vis beskrive, hvorledes den personlige pleje varetages og udføres.

Det er tilsynets vurdering, at der på hensigtsmæssig vis tages hånd om de praktiske gøremål i beboernes bolig, og beboerne udtrykker over for tilsynet tilfredshed med den praktiske hjælp.

Tilsynet finder, at beboerne modtager en god og værdi behandling, og der observeres en omgangsform præget af respekt og anerkendelse. Alle medarbejderne omtaler beboerne i en etisk og respektfuld tone.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes individuelle vaner og livsform respekteres. Beboerne, som tilsynet interviewer, giver udtryk for en god hverdag med livskvalitet og mening. En beboer fremhæver dog at føle sig spæret inde og henviser til stakittet rundt om huset. Ledelsen er opmærksom på problematikken, og der er ved at blive planlagt indsatser for at imødekomme beboers behov.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Medarbejderne har et godt kendskab til triageringsredskabet. Tilsynet finder dog i den sammenhæng, at der med fordel kan udøves en mere målrettet indsats, således at handleanvisninger, som relaterer sig til ændringer hos beboerne, altid er aktuelle og ajourførte.

Medarbejderne er løbende opmærksomme på at bringe beboernes egne ressourcer i spil i plejen og i hverdagen generelt. Endvidere arbejdes målrettet og udviklende med rehabiliterende indsatser, herunder at fremme og udvikle beboernes fysiske og kognitive funktionsniveau.

Beboerne oplever en meget tryk og indholdsrig hverdag. Dette afspejler sig ligeledes i de fysiske omgivelser og rammer, som bærer præg af et godt og behageligt miljø for beboerne

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

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes videre med at styrke dokumentationsarbejdet, herunder at sikre:
 - Døgnrytmeplanerne fremstår ajourførte for hele døgnet
 - Livshistorie fremgår i journalerne
 - Sammenhæng mellem aktuelle observationer, handlingsanvisninger og triageringsniveau
 - Sammenhæng mellem helbredsbeskrivelse og de udarbejdede handlingsanvisninger

2.2 AKTUEL STATUS OG OPFØLGNING

Aktuel status og opfølgning

Vedrørende anbefalingen fra forrige tilsyn oplyses det, at der siden sidste tilsyn er implementeret nyt omsorgssystem (Nexus), og der derfor er arbejdet meget målrettet med dokumentationsarbejdet. Ledelsen oplever, at processen er forløbet planmæssigt, men at der fortsat er en del udfordringer og områder, der skal finpudses. Alle medarbejdere har modtaget fællesundervisning, der arbejdes med sidemandsoplæring i praksis, og der er udpeget "frontløbere", således at der i alle vagtlag er fokus på dokumentationsarbejdet. Ledelsen oplever, at det er lidt forskelligt, hvor langt medarbejderne er i dokumentationsprocessen. Det er planen, at der skal arbejdes med refleksionsrum i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.

I forhold til udarbejdelsen af døgnrytmeplanerne er der talt meget om at få disse gjort levende, tilpas detaljeret og handlevejledende. Dette arbejde har været lagt lidt ned pga. implementeringen af Nexus og indsatser med dårlige borgere hen over sommeren.

I kølvandet på sidste års anbefaling, er der blevet udarbejdet en tjekliste, således at dokumentationsopgaver ved nyankomne borgere nu er lagt i faste rammer.

Der er tilknyttet en fast plejecenterlæge til plejecentret, som pt. er læge for ca. 20 beboere. Der er mulighed for, at de pårørende kan komme og være med ved lægebesøget. Desuden tilbydes medarbejderne undervisning en gang ugentligt i relevante sundhedsfaglige emner.

Der arbejdes med klippekortsordningen, og der er ansat to medarbejdere, som primært har den funktion at løfte klippekortordningen. Der arbejdes både med en-til-en aktivitet, fælles aktivitetstilbud samt at få skabt relationer på tværs af Benediktehjemmet og Asmundshøj. Ledelsen påpeger, at det kan være svært for målgruppen at definere egne ønsker. Medarbejderne arbejder ud fra beboerens livshistorie og inddrager de pårørende i processen.

De nye faciliteter på Benediktehjemmet har været med til at kunne tilbyde stor varietet i hverdagen, ligeså har det gode samarbejde med de frivillige medarbejdere gjort det muligt at få etableret et bredt udvalg af aktiviteter for beboerne. Ledelsen nævner Pauserummet, cykelpiloterne, litteraturklub, besøgshund, bal med ægtefæller, fredagsbar mv. En medarbejder er ansat til at støtte de frivillige medarbejdere og derved sikre den sundhedsfaglige vinkel.

Ledelsen orienterer om, at som nyt tiltag arbejdes med trivslen/kulturen på Asmundshøj, idéen udsprang fra trivselsmålingen. Et konsulentfirma er tilknyttet opgaven, og både medarbejdere og pårørende er inddraget i processen.

Ledelsen informerer om, at inddragelse af de pårørende samt deres forståelse og viden om demenssygdom er en vigtig forudsætning for at kunne tilbyde en professionel pleje til beboerne. Der arbejdes med indflytningssamtaler, hvor pårørende er inviteret, pårørendeaftener og temaaftener, hvor der er undervisning i demens. Ligeså er der oprettet en lukket Facebookgruppe, hvor hverdagsbilleder af beboerne er slået op.

3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til Serviceloven, Socialministeriets vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1	Beboerens plejebehov er ajourført			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Den sundhedsfaglige dokumentation bærer præg af, at Benediktehjemmet er i proces med implementering af nyt omsorgssystem.</p> <p>Der foreligger sygeplejefaglige udredninger i samtlige journaler, disse fremtræder med lidt varieret kvalitet. Ligeledes arbejdes der med handlingsanvisninger og indsatsmål på forskellig vis.</p> <p>Der foreligger døgnrytmeplaner i samtlige undersøgte journaler, disse fremtræder ligeså af lidt varieret kvalitet.</p> <p>Ikke alle døgnrytmeplaner er udfyldt fyldestgørende og ajourførte i forhold til beboerens nuværende funktionsniveau.</p> <p>Der arbejdes på forskellig vis med handlingsanvisninger og indsatsmål. Generelt foreligger der handlingsanvisninger på Sundhedslovsindsatserne, hvorimod der ikke arbejdes med handlingsanvisninger på Servicelovsområdet.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at flere handlingsanvisninger beskriver tilgange og indsatser, som er indfældet i dokumentationen i døgnrytmeplanerne.</p>
Observation	X			<p>Der observeres sammenhæng mellem den hjælp, som beboerne modtager og beboernes tilstand.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne oplever generelt at modtage den nødvendige hjælp.</p> <p>En beboer har dog et stort savn i forhold til at komme mere ud, oplever at dagene ligner hinanden.</p>
Medarbejder		X		<p>Medarbejderne udviser et lidt varieret kendskab til de forskellige dokumenter i den sundhedsfaglige dokumentation. Direkte adspurgt og med lidt hjælp fra tilsynet kan medarbejderne redegøre for dokumentationsarbejdet.</p> <p>Medarbejderne er alle enige om, at det primært er kontaktpersonen eller social- og sundhedsassistenten, som har ansvaret for, at døgnrytmeplanerne er opdateret. Døgnrytmeplanerne skal ændres i takt med borgernes funktionsniveau og behov for hjælp ændres.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der primært arbejdes i døgnrytmeplanerne, men at der er ved at blive fundet frem til bedre dokumentationsredskab.</p> <p>Det nye omsorgssystem indbyder ikke direkte til et socialpædagogisk arbejde.</p>

			<p>Medarbejder beskriver, at dokumentationen skal skabe sammenhæng mellem borgernes helbredssituationer samt indsats.</p> <p>Anden medarbejder beskriver, at handlingsanvisninger benyttes til at dokumentere afgrænsede problemområder eller sygdom. Ligeledes skal der oprettes en handlingsanvisning, når der er ændringer i borgernes tilstand.</p> <p>Tredje medarbejder oplyser, at der i døgnrytmeplanerne arbejdes med at skrive i et fagligt anerkendende sprog. Medarbejder oplyser, at døgnrytmeplanen er ændret i det nye omsorgssystem, og den nye måde kan være lidt udfordrende.</p> <p>Fjerde medarbejder oplyser, at de gamle døgnrytmeplaner er kopieret over i det nye omsorgssystem, og ikke alle er blevet tilpasset i det nye omsorgssystem. Medarbejder oplyser at have været udlånt til andet afsnit, og derfor ikke har haft mulighed for at opdatere sine døgnrytmeplaner.</p> <p>Femte medarbejder finder det uklart, hvor det, der tidligere blev dokumenteret i fokusområder, skal dokumenteres i nyt omsorgssystem.</p>
--	--	--	---

Personlig pleje og omsorg i henhold til Servicelovens §§ 83 og 83a samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2		Der foreligger en samlet plan af pleje- og omsorgsindsatsen		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>3 ud af 5 døgnrytmeplaner fremstår fyldestgørende gennem hele døgnet og med individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp, der skal leveres. Der konstateres blandt andet beskrivelse af handleforslag i forhold til, hvorledes borgerne kan profitere positivt af hjælpen. Ligeledes er der meget detaljerede pædagogiske beskrivelse af medarbejders måde og tilgang til plejeindsatsen.</p> <p>Døgnrytmeplanen er opdelt i borgers indsats, medarbejders indsats og særlige opmærksomheder.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår generelt i et fagligt og anerkendende sprog. I to døgnrytmeplaner finder tilsynet, at der kan udvikles på sprogbruget.</p> <p>En døgnrytmeplan er udfyldt for dag og nat, men mangler beskrivelse for indsatsen om aftenen. Døgnrytmeplanen bærer præg af, at teksten er kopieret fra den gamle journal, og det konstateres, at døgnrytmeplanen ikke er ajourført gennem længere tid og på nogle punkter ikke er aktuel længere.</p> <p>En anden døgnrytmeplan fremstår med to forskellige beskrivelse af den hjælp, der skal leveres om natten. Det er ikke muligt for tilsynet at finde frem til, hvilken plan der er gældende. Denne døgnrytmeplan er ligeledes kopieret fra den gamle journal og er af mindre faglig kvalitet.</p>
Observation	X			<p>Der observeres generel sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboernes tilstand.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en borgers fysiske tilstand ikke er aktuelt beskrevet i døgnrytmeplanen.</p>

Beboer	X			<p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>En beboer fremhæver, at hjælpen gives, når beboer ønsker det, og medarbejderne er gode til at spørge ind til beboer undervejs.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hjælpen til personlig pleje er god og oplever det trygt, at der er nogle til stede, hvis beboer skulle falde i forbindelse med bad.</p> <p>En tredje beboer beskriver ligeledes at være tilfreds med hjælpen til personlig pleje og oplever selv at være deltagende i denne.</p> <p>To beboere er af den opfattelse, at de selv klare den personlige pleje.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan på faglig vis redegøre for den sundhedsfaglige indsats. Medarbejderne udviser et godt kendskab til beboernes ønsker og vaner.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan der i hverdagen arbejdes med motivation og positiv tilgang. Den rehabiliterende tilgang fastholdes ved en anerkendende og rosende tilgang.</p> <p>Anden medarbejder oplyser, at der er fokus på at opretholde en god hygiejnisk standard, idet borger ikke altid selv er i stand til dette. Det er vigtigt, at medarbejder ikke forlader borger under toiletbesøg og guider i forhold til håndhygiejne mv. Idet borger er frontalpræget, kan det være nødvendigt at sætte grænser og rammer for hverdagen.</p> <p>Tredje medarbejder oplyser, at der i øjeblikket er fokus på at få skabt en hverdag, der er mere sammenhængende for borgeren. Demensvejleder og andre tiltag er iværksat.</p> <p>Medarbejder oplyser, at borger kan være svær at hjælpe, idet der er store svingninger både humørmæssigt og i den psykiske tilstand. Medarbejderen oplyser, at der arbejdes med at skabe balance og ro i borgers liv med udgangspunkt i det levede liv.</p> <p>Fjerde medarbejder beskriver, at det er vigtigt, at aftaler overholdes. Medarbejder beskriver borger som et menneske med stor viden og med humor, som kan inddrages i hverdagen. Medarbejder fortæller, at der tages højde for i plejen, at borger er ked af at være adskilt fra ægtefælle.</p> <p>Femte medarbejder fortæller, at det er vigtigt at have en positiv og åben tilgang til borger. At være lyttende og afventende samt at få skabt gode relationer er med til at styrke samarbejdet omkring plejen.</p>

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens §§ 83 og 83a samt kommunens kvalitetsstandarder.

Mål 3		Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>I 3 ud af 5 døgnrytmeplaner fremgår beskrivelser af den praktiske hjælp.</p> <p>Fx står der beskrevet i en døgnrytmeplan, at borger skal mindes om at få vandet blomster, samt at borger gerne vil hjælpe med at støve af.</p>

			<p>I en anden døgnrytmeplan står beskrevet, at borger selv kan rede seng og komme ud med vasketøjet. Der mangler dog beskrivelse af at tømme skraldespand og skift af sengetøj.</p> <p>I en tredje døgnrytmeplan beskrives, at medarbejder skal foretage daglig oprydning, tjekke køleskab og blomster.</p> <p>I de to sidste døgnrytmeplaner mangler der beskrivelse af medarbejdernes praktiske indsats.</p>
Observation	X		Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige, ligeledes fremstår beboernes hjælpemidler rengjorte.
Beboer	X		Beboerne beskriver at være tilfredse med den praktiske hjælp og støtte og udtrykker ingen klager hertil.
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de løbende er opmærksomme på orden og renholdelse i beboernes boliger.</p> <p>I forhold til en beboer, som ikke ønsker støtte til den praktiske hjælp, beskriver medarbejder, at det handler om at motivere samt udføre hjælpen på en stille og rolig måde med respekt for beboers grænser.</p> <p>I forhold til en anden beboer beskrives det, at beboer selv bidrager til at holde orden, og at dette er vigtigt for beboer.</p> <p>En tredje beboer skal have tømt skraldespand flere gange dagligt, da beboer selv ønsker at skifte ble. Ligeså er der et skærpet øje på beboers sengetøj, da dette kan være beskidt, da beboer ikke altid formår at opretholde en god hygiejne.</p>

Rehabiliterende indsats i henhold til servicelovens §§§ 83, 83a og § 86 a samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 4	Der foreligger en beskrivelse af den rehabiliterende indsats i.f.t at beboerne er aktiv deltagende i forhold ressourcer, ønsker og behov.			Bemærkninger
	Ja	Delvis	Nej	
Dokumentation	X			<p>I døgnrytmeplanerne fremgår beskrivelser af beboernes ressourcer, herunder hvordan disse vedligeholdes i hverdagen.</p> <p>I en døgnrytmeplan beskrives beboers ressourcer med nuancer, både kognitivt og fysisk, bl.a. fremhæves det, at det kan være godt at spørge ind til, hvordan borger har sovet, samt at borger selv kan deltage med at få beklæder på.</p> <p>I en anden døgnrytmeplan beskrives, at borger hjælper med at lægge tøj sammen og dække bord. Det er beskrevet, at borger skal vedligeholde ressourcer, og at borger har en positiv oplevelse af selv at kunne udføre opgaver, samt at borger har brug for at blive anerkendt i situationerne.</p> <p>I forhold til en tredje beboer ses tydelige beskrivelser af beboers ressourcer, herunder at beboer selv kan børste tænder og bevæge sig med rollator. Det fremgår ligeledes, at beboer skal varetage så mange opgaver som muligt selv.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne ressourcer og beboers tilstand.

Beboer	X		Alle beboere oplever, at deres ressourcer medinddrages i plejen i det omfang, det er muligt. En beboer erkender dog, at han ikke kan meget selv, men at han naturligvis gør, hvad han har mulighed for. De to øvrige beboer fremhæver eksempler på gøremål i egen bolig, samt hvordan der deltages i forbindelse med den personlige pleje.
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne har fagligt fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer i forbindelse med varetagelse af den personlige pleje samt den generelle omsorg.</p> <p>En medarbejder beskriver, at hjælpen udøves med udgangspunkt i hjælp-til-selvhjælp. Medarbejder beskriver, at beboer motiveres og guides, jo mindre medarbejderne gør, jo mere får beboeren sine ressourcer i spil. Medarbejder har faglig refleksion i forhold til beboers overskud, det kan være variabelt fra dag til dag, nogle gange kan beboer hjælpe til med daglige aktiviteter. Beboerne støtter generelt hinanden. Det er en proces og kultur, der har været på afdelingen gennem flere år, og de nye beboere kommer naturligt ind i dette. Medarbejder pointerer, at hjemlighed giver genkendelighed og derved tryghed.</p> <p>Anden medarbejder oplyser, at beboer er meget immobil og i forbindelse med toiletbesøg tilbydes altid en lille gåtur på fællesarealerne. Medarbejder beskriver, at denne lille afbrydelse både er med til at fastholde beboers gangfunktion, men at afbrydelse også har effekt på det sociale plan.</p> <p>I forhold til en tredje beboer beskriver en medarbejder, at der er fokus på at aflaste beboer ved nogle opgaver, således at beboer har energi/overskud til andre opgaver. Der er fokus på, at beboer har svært ved at sige fra, samt at mental overstimulering kan medføre mistrivsel.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 5		Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der foreligger beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Der ses blandt andet beskrivelser af, at en beboer dagligt smøres med creme i forhold til at forebygge en hudproblematik.</p> <p>Ligeledes er det beskrevet i en anden døgnrytmeplan, at beboer jævnligt skal tilbydes væske og toiletbesøg for at undgå urinvejsinfektioner.</p> <p>I forhold til en tredje beboer med tendens til angst fremgår det, at beboer skal tilbydes hyppige tilsyn for at skabe tryghed.</p> <p>En fjerde beboer har manglende mæthedsfornemmelse, og der er udarbejdet særlig handleanvisning for dette.</p> <p>Der foreligger i en journal en handlingsanvisning, som indikerer at beboeren er triageret gul. På tavlen på kontoret fremgår det, at beboer er i sin habituelle tilstand (grøn).</p>

			Medarbejder oplyser til tilsynet, at handlingsanvisningen skal afsluttes, da denne ikke mere er aktuel. I et andet tilfælde konstateres det, at beboer er triageret gul på tavle på kontoret, men der foreligger ikke handlingsanvisning på området i journalen.
Observationer	X		Tilsynet observerer ikke eksempler på risici, der ikke er taget hånd.
Beboer	X		Ingen af beboerne kan umiddelbart beskrive forhold, der ikke er taget hånd om. Beboerne giver udtryk for, at de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.
Medarbejder	X		Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan triageringsredskabet anvendes i hverdagen, herunder hvordan en beboer triageres op eller ned, samt hvorledes der skal oprettes handlingsanvisning på området

Hverdagen på pleje og aktivitetscentret

Mål 6 Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Der foreligger livshistorie i 2 ud af 5 journaler. Det fremgår ikke af dokumentationen, om beboer ikke ønsker at medvirke til denne.
Beboer		X		Beboerne beskriver tilfredshed med hverdagen på plejecentret. En beboer beskriver, at plejecentret er et dejligt sted at bo, at der er mange ting at lave. En anden beboer er meget tilfreds med plejecentret og beskriver, at han efter omstændighederne er tilfreds. En tredje beboer fremhæver at det er svært at bo på plejecenter og fremhæver flere gange i samtalen, at beboer føler sig spæret inde og henviser til stakittet rundt om huset.
Beboer	X			Beboerne er tilfredse med måltiderne og fremhæver alle, at det er hyggeligt at spise i fællesskabet med de øvrige beboere.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboerne sikres en god hverdag. En medarbejder oplyser, at der er lavet en kalender over faste aktiviteter, ligeledes er der klippekortordningen, som også er med til, at beboer kan få den hverdag, han ønsker. Medarbejderne fremviser mappe med dokumentation for beboernes benyttelse af klippekortordningen. En anden medarbejder fortæller, at overholdelse af aftaler og kontinuitet er vigtige elementer for, at beboeren får en god hverdag. I forhold til en tredje beboer beskrives det, at beboer sikres en god hverdag ved, at hun gøres klar til besøg fra familien/venner, da dette er omdrejningspunktet for beboer. I forhold til en fjerde beboer fremhæves det, at beboer holder af en indholdsrig hverdag, og der lægges vægt på at tilbyde beboer forskellige aktiviteter.

				Medarbejderne fremhæver generelt, at der arbejdes med at få skabt hjemlighed og god atmosfære på fællesarealerne. Langt de fleste beboere opholder sig på fællesarealerne, og medarbejderne er bevidste om at være synlig og til stede, således at beboerne kan få hjælp, når behovet opstår.
--	--	--	--	---

Mål 7		Beboeren oplever respekt		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			På fællesarealerne observeres en god stemning og en respektfuld dialog mellem beboere og medarbejdere. Det bemærkes, at medarbejderne udviser et godt kendskab til beboerne.
Beboer	X			Alle beboerne, som tilsynet er i dialog med, beskriver en respektfuld dialog og omgangsform. Medarbejderne gengives som omsorgsfulde og søde. En beboer beskriver, at man altid kan henvende sig ved behov, og de er meget hurtige og hjælpsomme.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan beskrive handlinger, som sikrer respekt for beboerne. En medarbejder fremhæver vigtigheden af at møde beboerne med empati, herunder at tilpasse sig beboerne på den pågældende dag. Det handler om at rumme beboerne og møde dem, der hvor de er med respekt for det enkelte menneske. En anden medarbejder beskriver vigtigheden af at tage sig tid og at møde beboerne med ligeværdighed. I forhold til beboere med demensproblematikker er det vigtigt at behandle beboerne som voksne mennesker til trods for manglende hukommelse.

3.1 RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Observationer på fællesarealer				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	x			Langt de fleste beboere er samlet på fællesarealerne. Fællesarealerne oser af liv, og medarbejderne er til stede blandt beboerne. Beboerne er samlet i små grupper, nogle er i gang med en aktivitet, andre nyder samværet eller trygheden ved at være sammen med andre mennesker. Det store fællesareal er indrettet i mange små rum, som gør, at der er mulighed for at blive inspireret og stimuleret på flere plan. Der arbejdes med at invitere beboerne til aktivitet, fx ligger bøger og spil fremme. Et remisensrum er indrettet i en niche, og i andre nicher er der skabt rum, som indbyder til meningsskabende aktiviteter. Der er malet landskabsmalerier på yderdørene, således at beboerne ikke føler direkte trang til at forlade afdelingen.

				<p>Der er anvendt farver på væggene rundt om beboernes døre, som fjerner institutionsoplevelsen.</p> <p>Tilsynet observerer, en gruppe beboere, som netop er kommet tilbage fra en gåtur sammen med de frivillige medarbejdere. En medarbejder tager straks imod beboerne og hjælper beboerne med at få overtøjet af.</p>
Er rengøringsstandarder tilfredsstillende?	x			Fællesarealerne fremstår ryddelige, renlige og velindrettede.
Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet	x			<p>Tilsynet observerer, at der er medarbejdere omkring beboerne, medarbejderne sidder med til bords og hjælper og støtter de beboere, der har behov for dette.</p> <p>Der er en stille og rolig dialog omkring bordene.</p>
Er kommunikationen respektfuld	X			Tilsynet observerer, at kommunikationen er respektfuld. Medarbejderne fremstår professionelle og anerkendende i deres kommunikation med beboerne.
Bliver beboerne behandlet værdigt	X			Beboernes behandles med værdighed.

4. TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse samt bidrage til dokumentation for indsatsen og til systematisk kvalitetssikring og udvikling.
- Kontrollere og belyse, om der på pleje og aktivitetscentre er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte plejecenter.
- Kontrollere, om der på det enkelte pleje og aktivitetscenter udføres forsvarligt pleje og omsorgsopgaver i forhold til målgruppen, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtter en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende, dialogbaseret og læringsorienteret tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdækker styrker og forbedringsmuligheder i pleje og aktivitetscentrets måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet.

4.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på pleje og aktivitetscentre i Fredensborg Kommune er der udarbejdet 7 mål, som tager udgangspunkt i Fredensborg Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

I det uanmeldte tilsyn på pleje og aktivitetscentre har BDO udviklet målepunkter og indikatorer på forskellige områder. Der er ligeledes udarbejdet et målepunkt som omhandler observation af fællesarealer. Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personale-mæssige forhold	Øvrige
Sundhedsfaglig dokumentation Personlig pleje Sundhedsfremme og forebyggelse Rehabilitering med fokus på inddragelse af beboernes ressourcer. Aktivitet og træning Praktisk hjælp Hverdag på pleje og aktivitetscenteret, herunder trivsel		Observationer på fællesarealer

4.2 OBSERVATIONER I FORBINDELSE MED RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Der er udarbejdet fem målepunkter for ”rundgang på plejecentret”.

I forbindelse med rundgang på pleje og aktivitetscenteret har tilsynsførende fokus på, om beboerne deltagere i aktiviteter og/eller underholdning individuelt eller i grupper. Desuden observerer tilsynsførende omgangsformen, herunder om der er dialog mellem beboere og medarbejdere, beboere imellem, samt mellem medarbejderne.

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Bedømmelse	Definition
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige og hvor der er konstateret mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

5. PRÆSENTATION AF 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 mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Senior Manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

