

Tilsynsrapport  
**Fredensborg Kommune**

Ældre og handicap  
Pilebo - midlertidigt ophold

Uanmeldt tilsyn  
December 2018

# INDHOLD

1.	Formalia	3
2.	Samlet Tilsynsresultat	4
	2.1 Tilsynets anbefalinger	5
	2.2 Aktuel status og opfølgning	5
3.	Datagrundlag	7
	3.1 Rundgang på fællesarealer	13
4.	Tilsynets formål	15
	4.1 Indhold og Metode	15
	4.2 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer	16
	4.3 Vurderingsskala	16
5.	Præsentation af BDO	17

---

## 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

<b>Centers navn og adresse</b>
Pilebo, Lystholm 20, 3480 Fredensborg
<b>Leder</b>
Charlotte Dyrby
<b>Antal boliger</b>
23 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 7. december 2018
<b>Datagrundlag</b>
<p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved 4 borgere. Borgerne er tilfældigt udvalgt. Desuden er borgerne fordelt på Pilebo's 2 afdelinger.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af borgernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af borgerne og deres bolig samt interview med henholdsvis borgere og medarbejdere.</p> <p>Alle borgere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 4 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 social- og sundhedsassistent</li> <li>1 sygeplejerske</li> <li>1 fysioterapeut</li> <li>1 ergoterapeut</li> </ul>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske</p> <p>Jane Makholm Nielsen, Senior konsulent og sygeplejerske</p>

## 2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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

### *Tilfredsstillende forhold*

Tilsynet vurderer, at Pilebo på tilfredsstillende måde arbejder med at udvikle og forbedre kvalitetsarbejdet på dokumentationsområdet. Ligeså at der fremadrettet er fokus på at få skabt en stabil medarbejdergruppe, hvor der er fokus på tidlig opsporing samt tilbud til selvtræning.

Det er tilsynet vurdering, at Pilebo er i proces med implementeringen af Nexus/FSIII, og at der fortsat er en del udviklingspunkter på området. Eksempelvis kan helbredsmæssige oplysninger, tilstande, indsatsmål og handeanvisninger kvalificeres yderligere.

Generelt er det terapeutiske område velbeskrevet og ajourført på alle områder, hvorimod det plejemæssige område er mere sparsomt beskrevet. Det er dog tilsynet vurdering, at Pilebo har fokus på at tilpasse dokumentationsarbejdet i forhold til det store flow i modtagelser og udskrivelser af borgere.

Tilsynet bemærker dog, at omsorgssystemet ikke på nuværende tidspunkt understøtter medarbejdernes behov, idet der dagligt udarbejdes papirarbejdsseddel til at få overblik over borgernes indsatser og plan for hverdagen.

Tilsynet vurderer, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende og understøttes i hverdagen af mundtlig dialog. Der er faste planlagte møder med visitator, og der arbejdes med tværsektoriel stuegang. Den samlede tværfaglige indsats er dog ikke tydelig i de undersøgte journaler.

Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne ikke på tydelig vis kan redegøre for kommunens krav om afholdelse af start, mål og plansamtale. Det er ikke muligt for tilsynet af afgøre ud fra dokumentationen i journalen, om kommunens interne krav på 5 hverdage er overholdt.

Den samlede dokumentation indeholder generelt aktuelle beskrivelser af borgernes behov, mål og plan for det midlertidige ophold. Leder og medarbejder tilkendegiver, at der ikke altid afholdes formelle målplansamtaler. Disse bliver indimellem erstattet af visitationsmøder, eller dialogen tages løbende med borgerne.

Borgerne beskriver, at medarbejderne er søde, rare, omsorgsfulde og hjælpsomme. Borgere tilkendegiver, at medarbejderne generelt er lydhøre og opmærksomme på borgernes sundheds- og genoptræningsmæssige problemstillinger.

Borgerne har deltaget i mål og plansamtaler, hvor der har været mulighed for en dialog vedrørende deres ophold på Pilebo og fremtidige ønsker. Alle fire borgere kender deres mål for opholdet, og kan redegøre for disse, samt har kendskab til deres fremtidige situation, herunder hvor lang tid de skal opholde sig på Pilebo. Borgerne beskriver alle, at de så vidt muligt træner dagligt.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de kommunikerer respektfuldt og anerkendende med borgerne, samt hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne fremstår rolige og professionelle i deres kommunikation med borgerne. Medarbejderne kan, i forbindelse med den rehabiliterende tilgang, redegøre for, hvorledes de motiverer og understøtter borgerne til at anvende deres egne ressourcer mest muligt i hverdagen.

Terapeuterne, som tilsynet interviewer, giver udtryk for fortrolighed med anvendelse af det nye omsorgssystem. Plejepersonalet fremstår mere usikkert.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de inddrager borgerne i forhold til at udarbejde realistiske, kortsigtede og langsigtede mål, samt hvordan de arbejder med disse på Pilebo.

Kvaliteten af rengøringen på fællesarealerne, i boligerne samt af hjælpemidlerne er tilfredsstillende.

De fysiske rammer og faciliteterne er indrettet i forhold til målgruppen med små træningsstationer rundt på gangene samt træningscykler og andre redskaber, som borgerne frit kan benytte.

Fællesarealerne er indrettet på hyggelig vis, og flere borgere er samlet i dagligstuen. Der er generelt lidt stille på fællesarealerne, og der foregår, ud over træning, ingen aktiviteter på tilsynstidspunktet.

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 på Pilebo midlertidige pladser.

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at kvalitetssikre den sundhedsfaglige dokumentation, eksempelvis ved faste auditseancer. Dette skal ske med henblik på, at den sundhedsfaglige dokumentation fremstår opdateret og med en synlig sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i journalen. Videre, at helbredsbeskrivelser og handlingsanvisninger fremstår afstemt og individuelt tilpasset borgerens situation
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne arbejder målrettet med at kvalificerer overblikket i borgernes journaler, således at denne kan erstatte papirarbejdssedlerne
3. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at have fokus på kommunens krav om at afvikle mål og plansamtale med borgerne senest fem dage efter indflytning

## 2.2 AKTUEL STATUS OG OPFØLGNING

### Aktuel status og opfølgning

Gruppenleder er ansat i funktionen for fire måneder siden.

Gruppenleder beskriver, hvorledes der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt hvorledes det nye omsorgssystem er udfordrende i forhold til målgruppen. Pilebo skal have omsorgssystemet tilpasset til et stort flow af modtagelser og udskrivelser af borgere. Der samarbejdes med kommunens IT-administratorer i forhold til dette.

Gruppenleder tilkendegiver, at Pilebo er i proces med implementeringen af omsorgssystemet, og fortsat ikke anvender hele omsorgssystemet.

Medarbejderne har modtaget undervisning eksternt og internt. Pilebo har to medarbejdere, som er frontløbere, deres opgave er at undervise samt støtte og vejlede medarbejderne i dag- og aftenvagten.

Pilebo har delt implementeringen af omsorgssystemet op i trin, således at de enkelte arbejdsgangene for Nexus/FSIII tages i brug i en fortløbende proces.

Der foretages endnu ikke audit på dokumentationen.

Gruppenleder oplyser, at i forhold til at tydeliggøre, hvilke indsatser der skal leveres hvornår og af hvem, udarbejdes en daglig arbejdsliste i papirform.

Gruppenleder oplyser, at det indimellem prioriteres, at mål og plansamtalen ikke afholdes. Fx erstattes den i visse tilfælde af visitationsmøde, hvis borgeren skal udskrives hurtigt igen. Ligeledes fortæller gruppeleder, at det ikke altid har været muligt at afholde samtalen pga. vakante fysioterapeutstillinger.

Der er fokus på at tilbyde selvtræningsmuligheder for borgerne i weekenderne. Der er indrettet træningsstationer rundt på fællesarealerne. Borgerne og medarbejderne udarbejder selvtræningsmål, og borgerne bliver præsenteret for selvtræningsøvelser. Det er medarbejdernes opgave at motivere og støtte op om selvtræningen også i weekenderne.

Der har været udfordringer i forhold til rekruttering af kvalificerede medarbejdere. Gruppenleder oplyser, at der i efteråret har været en del vakante stillinger, men at stillingerne nu er besat.

Der er fokus på forebyggelse af indlæggelser og genindlæggelser. Pilebo har samarbejdet med projekt 'Tværsektoriel stuegang', og medarbejderne er fortrolige med anvendelse af TOPS.

Der er ikke længere en koordinerende visitator tilknyttet Pilebo, hvilket betyder at der samarbejdes med mange forskellige visitatorer. Gruppeleder oplever, at samarbejdet fungerer.

---

## 3. DATAGRUNDLAG

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

Mål 1		Borgerens sundhed- og træningsmæssigt behov		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Tilsynet har gennemgået den sundhedsfaglige dokumentation for fire borgere bestående af tilstande, observationer, indsatsmål, handlingsanvisninger, døgnrytmeplaner, helbredsoplysninger.</p> <p>Den samlede dokumentation indeholder generelt aktuelle beskrivelser af borgernes behov og mål for det midlertidige ophold. Det konstateres dog, at Pilebo er i proces med implementeringen af Nexus/FSIII, og at der er en del udviklingspunkter på området.</p> <p>Der er oprettet tilstande, som generelt er udarbejdet med sparsom faglig dokumentation på det plejemæssige område, hvorimod der på det terapeutiske område er velbeskrevne og ajourførte beskrivelser.</p> <p>Der er ikke udarbejdet helbredsmæssige oplysninger i alle de undersøgte journaler. Ligeså mangler der oprettelse af relevante handlingsanvisninger.</p> <p>I en journal mangler der handlingsanvisninger i forhold til medicindispensering, diabetesbehandling og smertebehandling.</p> <p>I en journal mangler der handlingsanvisning på medicindispensering og på håndtering af smertestillende pn medicin.</p> <p>I en journal mangler der handleanvisning på medicindispensering og -administration. Ligeså mangler udarbejdelse af handlingsanvisninger i forhold til, at borger har kateter, ilt og benskinne.</p> <p>I en journal mangler der handleanvisning på medicindispensering og -administration.</p> <p>Der er oprettet handlingsanvisninger på træning i alle fire journaler. Disse handlingsanvisninger indeholder generelt beskrivelser af den trænede indsats på et højt fagligt niveau. Der beskrives, hvor ofte træningen skal leveres, træningens karakter, og om der er lagt plan for selvtræning.</p>
Observation			X	<p>Det er ikke muligt, at observeres sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne modtager, og borgernes tilstand, idet dokumentationen på flere parametre er mangelfuld.</p>
Borger		X		<p>Tre ud af fire borgere tilkendegiver, at medarbejderne er lydhøre og opmærksomme på borgernes sundheds- og genoptræningsmæssige problemstillinger.</p> <p>En borger er knap så tilfreds, idet borger ikke oplever, at blive hørt og imødekommet. Borger beskriver at borgers smerteproblematik ikke bliver taget alvorligt.</p>



			<p>Fortæller f.eks. at borger ikke har fået medicinæske udleveret, som det er aftalt. Det er borgers oplevelse, at medarbejderne ikke kan forstå borgers smerter, og derfor ikke har den store forståelse for behovet for pn medicin.</p> <p>Tre ud af fire borgere oplever, at den aftalte pleje/træning leveres planmæssigt.</p> <p>En borger oplyser, at aftaler og medarbejdernes reaktion på kald kan være at mindre god kvalitet. Borger fortæller, at hun på tilsynsdagen har ventet længe på besvarelse på kaldet. Tilsynet taler med medarbejder om dette, som bekræfter, at borger har ventet et stykke tid, men oplyser at have været inde hos borger x 2, men begge gange talte borger i telefon.</p> <p>En ud af fire borger tilkendegiver at have en fast kontaktperson i plejen og på therapeuticsiden.</p>
Medarbejder		X	<p>Terapeuterne, som tilsynet interviewer, giver udtryk for fortrolighed med anvendelse af det nye omsorgssystem. Plejepersonalet fremstår mere usikre, og én af medarbejderne har endnu ikke modtaget undervisning.</p> <p>Alle fire medarbejdere giver udtryk for, at det tværfaglige samarbejde ikke er tydeligt i dokumentationen. De oplever, at det er tydeligt i den mundtlige dialog og på den daglige arbejdseddell.</p> <p>Medarbejder fortæller, at fordelingen af kontaktpersoner er ved at blive justeret.</p>

Mål 2		Målopfyldelse for opholdet og borgerinddragelse		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Hos to ud af fire borgere fremgår det af borgernes kalendere, at der er afholdt mål og startsamtale. I forhold til to borgere er det ikke muligt i borgers kalender at se dato for startsamtale.</p> <p>Det er ikke muligt for tilsynet at afgøre ud fra dokumentationen i journalen, om kommunens interne krav på 5 hverdage er overholdt.</p> <p>Der foreligger velbeskrevet indsatsmål under træning. Det konstateres, at disse mål er udarbejdet tværfagligt og både gælder for træning og den plejemæssige indsats. Målene er målbare, og der beskrives korte og langsigtede mål, der både kan arbejdes med under opholdet på Pilebo, og når borger er udskrevet til egen bolig.</p> <p>Der er udarbejdet samlet vurdering i 4 journaler, som generelt giver et overordnet billede af de løbende møder og konferencer under forløbet på Pilebo. Det konstateres dog, at der foreligger mange oplysninger i observationer, som det er vanskeligt at få et overblik over. I et tilfælde er samlet vurderet ikke ajourført i forhold til aktuel situation.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at der er overensstemmelse mellem mål og plan beskrevet i journalen, borgernes udtalelser og beskrivelserne på tavlerne i borgernes boliger.</p>

Borger		X	<p>Tre ud af fire borgerne tilkendegiver over for tilsynet, at de har deltaget i mål og plansamtaler. Samtalerne har haft fokus på mål for ophold på Pilebo samt fremtidige ønsker.</p> <p>En borger kan ikke huske, at der blev afholdt en mål- og plansamtale ved ankomst, men borger beskriver, at vedkommende ikke kan huske meget fra den tid, da borger var fysisk medtaget.</p> <p>Alle fire borgere kender deres mål for opholdet, og kan redegøre for disse.</p> <p>Alle borgerne tilkendegiver, at deres mål er at komme hjem i egen bolig igen.</p> <p>En borger oplyser, at der er planlagt udskrivelse i starten af det nye år. Borger har under opholdet fået visiteret en ældrebolig og skal hjem med hjælp fra hjemmeplejen. Borger oplyser, at der fortsat vil være en del træningsarbejde, men at dette skal foregå ambulantly. Ligeledes oplyser borgeren, at når målene skal ændres, foregår det i samarbejde med borger.</p> <p>En borger fortæller, at hun selv ønsker udskrivelse om 4 dage. Borger fortæller, at medarbejderne og visitator opfordrer borger til at blive længere på opholdet, men borger ønsker ikke dette. Føler ikke, at opholdet kan medvirke til, at funktionsniveauet bliver bedre. Borger er af den opfattelse, at hun kan klare sig hjemme med hjælp fra hjemmeplejen.</p> <p>En borger oplyser, at hun skal udskrives inden for en uge, og at der skal være samtale omkring dette på tilsynsdagen. Borger fortæller, at hun skal fortsætte gangtræning ved hjemkomsten ved dagligt at gå rundt på stisystemet omkring sin bolig.</p> <p>En borger fortæller, at det på et statusmøde blev italesat, at borger skulle hjem og vente på operation. Borger modtog sig dette, og planen er nu, at borger forbliver på Pilebo indtil operationen.</p>
Medarbejder		X	<p>Medarbejderne beskriver, at borgerne inddrages i forbindelse med fastsættelse af mål og plan for opholdet samt det videre forløb efter udskrivelsen.</p> <p>Medarbejderne kan ikke tydeligt redegøre for kommunens krav om afholdelse af startmål og plansamtale.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at borgerne kan fremstå urealistiske i deres forventninger af udbyttet af opholdet. Medarbejderne arbejder respektfuldt med, at borgerne får realistisk indsigt i rehabiliteringspotentialer, samtidigt med at håbet ikke tages fra borgerne. Der udarbejdes både kortsigtede og langsigtede mål for det videre forløb. I forbindelse med udskrivelsen gives mål og plan videre til det ambulante team.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke altid afholdes formelle møder i forbindelse med status på mål og plan. Dialogen tages ofte løbende med borgerne.</p>

Mål 3		Er der løbende opfølgning og evaluering på de rehabiliterende indsatser.		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>I observationer beskrives løbende udviklingen af træningsindsatsen.</p> <p>Ligeså beskrives plejemæssige ændringer og forbedringer i observationer. Det er dog vanskeligt at få et løbende overblik over indsatserne.</p> <p>Tilsynet finder dog flere eksempler på, at der mangler opfølgning i 'observationer' på ændringer i borgers tilstand, fx i et tilfælde, hvor en borger har haft problemer med maven, og i et andet tilfælde, hvor en borger har lavt blodtryk. Tilsynet finder ligeledes eksempler på, at værdier, som fx blodtryk og puls, ikke er dokumenteret i 'målinger'.</p> <p>I forhold til en oprettede handlingsanvisning på sår, konstateres det, at denne er ajourført og løbende evalueret.</p>
Borger	X			<p>Borgerne udtrykker over for tilsynet, at de har kendskab til deres fremtidige situation, herunder hvor lang tid de skal opholde sig på Pilebo.</p> <p>En borger oplyser, at hun føler, at der er sammenhæng mellem træning og pleje, og oplyser, at terapeuten fx kom ind i morges og oplyste til plejemedarbejderne, at borger nu har erhvervet mere styrke, og kan være mere aktiv i forflytningen til sengekanten.</p> <p>En anden borger fortæller, at vedkommende venter på operation og udelukkende selvtræner indtil denne.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne redegør for at opfølgning og evaluering dokumenteres i 'observationer'. Ligeledes skal beskrivelser i tilstande opdateres ved behov.</p>

Mål 4		Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og hjælpemidler		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			<p>Tilsynet observerer, at både fællesarealer, boliger og hjælpemidler generelt fremstår ryddelige og med en tilfredsstillende hygiejnestandard.</p>
Borger		X		<p>Borgerne er tilfredse med boligernes renholdelse. Borgerne fremhæver, at det er nogle dejlige rummelige boliger. Borgerne påskønner at have eget værelse med bad. Ligeledes bliver det rolige miljø på afdelingen værdsat, samt at der er mulighed for selv at tage tv/radio med på Pilebo.</p> <p>En borger påpeger dog, at hun finder det grænseoverskridende, at medarbejderne kigger hendes snavsede tøj og affald igennem. Kan ikke forstå, hvorfor medarbejderne gør dette.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for de generelle hygiejniske principper samt de skærpede hygiejniske principper i forbindelse med fx multiresistente bakterier.</p> <p>I forhold til den ene borger er der fokus på hygiejne i forbindelse med pleje af kateter.</p>

			Medarbejderne oplyser, at borgerne opfordres og hjælpes til at spritte hænder, når de forlader deres boliger, samt inden måltiderne.
--	--	--	--

Mål 5		Der foreligger en beskrivelse af borgerens ressourcer samt behov for hjælp og støtte for pleje og omsorgsindsatsen under opholdet		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Døgnrytmeplaner for tre ud af fire borgere er udfyldt. De udfyldte døgnrytmeplaner fremtræder af lidt varieret kvalitet.</p> <p>En døgnrytmeplan indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet samt beskrivelser af borgers ressourcer, efterfulgt af plejepersonalets handlinger. Tilsynet bemærker positivt, at det i denne døgnrytmeplan beskrives, hvorledes medarbejderne skal handle og agere, når borger har det psykisk dårligt.</p> <p>En døgnrytmeplan er udfyldt for hele døgnet, men fremtræder mindre detaljeret beskrevet i forhold til borgers ressourcer.</p> <p>En døgnrytmeplan er ikke udfyldt for hele døgnet. Døgnrytmeplanen for 'dag' indeholder kortfattede og mindre detaljerede beskrivelser af hjælpen og borgers ressourcer. Døgnrytmeplanen for 'aften' er ikke udfyldt. Døgnrytmeplanen for 'nat' indeholder individuelle handleanvisende samt beskrivelser af borgers ressourcer.</p> <p>En døgnrytmeplan er ikke udarbejdet. Borger har været et stykke tid på Pilebo.</p> <p>Der foreligger generelt sparsomme beskrivelser af borgernes ressourcer i den sundhedsfaglige dokumentation.</p>
Borger	X			<p>Borgerne beskriver alle, at de så vidt muligt træner dagligt. En borger fortæller, at hun i høj grad oplever at anvende sine ressourcer i det daglige. Borger fortæller, at hun har fået en handske, som gør det muligt, at hun selv kan spise, idet spiseredskabet kan sættes fast i denne. Ligeså kan borger drikke selv, hvis drikke serveres i en tudekop med sugerør. Borger fremviser desuden sit nødkald, som kan betjenes med kinden. Borger oplyser, at bare små ting, som kan udføres selvstændig, har stor værdi for borgeren. Det betyder rigtig meget selv at kunne spise, og det er en stor tryghed at kunne kalde på hjælp, når der er behov for dette.</p> <p>Samme borger pointerer ligeledes, at hun ikke tror, at hun ville være kommet så langt i sig genoptræningsforløb, hvis der ikke var lagt pres og motivation ind i træningen.</p> <p>En borger fortæller, at hun forsøger at gøre så meget som muligt selv. Borgers stue ligger et stykke væk fra spisestuen, så gåturen til og fra måltiderne er også træning. Borger pointerer desuden, at hun har fået udleveret selvtrænings-skema, som borger benytter dagligt, idet borger ikke modtager træning fra fysioterapeut.</p> <p>En borger fortæller, at vedkommende gør så meget som muligt selv. Udtrykker, at det kommer helt af sig selv, og at borger har hele dagen til sine gøremål. Borger klarer selv at komme i seng. Dette tager en time, men det oplever borger ikke som et problem.</p>

				En borger klarer så meget som muligt selv. Vil dog bede om at få hjælp til bad, da borger er lidt utryg, da hun endnu ikke har prøvet dette selvstændigt efter ankomst på Pilebo
Medarbejder		X		<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering foregår hele døgnet i alle situationer. Borgerne understøttes og motiveres til at anvende deres egne ressourcer. Den rehabiliterende indsats italesættes ved ankomst og i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der afholdes morgenmøde hver dag, hvor borgerne gennemgås i forhold til aktuelle problemstillinger og aftaler. Ligeledes planlægges og koordineres dagens opgaver.</p> <p>Der afholdes møde med visitator en gang om ugen i hver gruppe, hvor der gøres status på borgernes forløb i forhold til mål og plan. Ligeledes har visitator mulighed for at redigere for de overordnede indsatser m.v.</p> <p>Der udarbejdes dagligt en arbejdseddell med overblik over borgernes plan, indsats, aktuelle problemstillinger samt triageniveau.</p> <p>Tilsynet bemærker, at plejepersonalet i større grad skaber og beskriver overblik over borgernes forløb via arbejdsedlerne frem for i omsorgssystemet.</p>

Mål 6		Borgeren oplever respekt		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer, at medarbejderne på fællesarealerne er opmærksomme, imødekommende og hjælpsomme. Dialogen er positiv, respektfuld og anerkendende.
Borger		X		<p>Borgerne oplever generelt, at medarbejderne er søde, rare og hjælpsomme og samtidig meget omsorgsfulde.</p> <p>En borger udtrykker en oplevelse af, at medarbejderne er der, hvis man trænger til støtte og opmuntring. Borger fortæller samtidig, at da hun ankom på Pilebo, var der opsat navneskilt på døren og skrevet velkommen på tavlen, dette var med til, at borger følte sig velkommen med det samme. Borger fremhæver desuden, at det generelt er de samme medarbejdere, som hjælper med plejen og træningen, dette skaber tryghed og gode relationer.</p> <p>En borger oplever, at kommunikationen ikke altid er så respektfuld, føler nogle gange, at der bliver talt til en, som til et barn. Ligeså har borger været udsat for, at der ikke udvises en hensynsfuld adfærd, når borger er på toilettet. Oplevede, at en medarbejder kom ind på toilettet, uden borges tilladelse. Borger fortæller, at samarbejdet med medarbejderne er påvirket af, at borger har smerter og nogle gange kan blive lidt kort for hovedet. Men borger håber, at medarbejderne er så professionelle, at de kan mærke, at dette er årsagen til at borger kan være lidt skarp i sin fremtoning.</p> <p>En borger beskriver, at medarbejderne generelt har en god tone over for borgerne, og beskriver ligeledes medarbejderne som søde, hjælpsomme og imødekommende.</p>

				<p>Borger fortæller, at en enkelt af de faste afløsere fremstår meget bestemmende i sin kommunikation og oplever, at dette påvirker andre medarbejdere.</p> <p>En borger beskriver, at medarbejderne er søde, tålmodige og hjælpsomme, samt at de taler pænt indbyrdes til hinanden.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan beskrive handlinger og kommunikation, som sikrer respekt for borgerne.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tage hensyn til borgers individuelle ønsker og vaner</li> <li>• Fremstå rolig</li> <li>• Kommunike i øjenhøjde og ligeværdigt</li> <li>• Støtte og vejlede</li> <li>• Tage borgers udtalelser seriøst</li> <li>• Opmærksomhed på borgers psykiske tilstand</li> <li>• Bevare borgers håb, samtidigt med at hjælpe borger med at sætte realistiske mål</li> <li>• Give borger mulighed for at anvende egne ressourcer</li> <li>• Inddrage faglige perspektiver</li> <li>• Være professionel</li> <li>• Inddragelse af pårørende efter borgers samtykke</li> <li>• Anvende direkte kommunikation og ikke tale hen over hovedet på borgeren.</li> </ul>

### 3.1 RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Observationer på fællesarealer				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	X			<p>De fysiske rammer og faciliteterne på Pilebo er af meget tilfredsstillende karakter.</p> <p>Der observeres små træningsstationer rundt på gangene, hvor borgerne har mulighed for at selvtræne gennem hele døgnet. Der er ligeledes opstillet træningscykler og andre redskaber, som borgerne frit kan benytte.</p> <p>Desuden indbyder de lange brede gange til gangtræning. Der er opstillet stole langs gangene, således at borgerne kan tage et hvil under træningen.</p> <p>Fællesarealerne er indrettet på hyggelig vis med små grupper af møbler, tv og akvarium. Overalt på afdelingen er der pynnet op til jul.</p> <p>Der er generelt lidt stille på gangene, men der observeres, at en borger bliver gangtrænet af en medarbejder, samt at flere borgere selv benytter sig af at gå en runde med rette hjælpemiddel.</p> <p>Desuden observeres, at der er flere borgere samlet i dagligstuen, hvor de slapper af foran fjernsynet.</p> <p>Der er stillet rullebord med diverse kolde drikke og the/kaffe frem, således at borgerne frit kan forsyne sig.</p>

Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?	X			Fællesarealerne fremstår ryddelige, velindrettede og renholdte.
Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet	X			<p>Tilsynet observerer en morgenmadssituation. Morgenmaden er stillet frem på et stort bord, og der er dækket på bordet med julepynt og lys.</p> <p>På bordet er der små kurve med brød og kurv med æg. Ligeså er der små kander med blandt andet juice og vand, således at borgerne selv kan forsyne sig.</p> <p>Borgerne bliver enten fulgt af medarbejderne eller går selv til spisestuen.</p> <p>En medarbejder følger en borger og forklarer borger, hvad der er på morgenbordet. Der er hyggelig snak mellem borger og medarbejder. Medarbejder spørger, om borger vil have et kald om halsen, således at borger kan få fat på medarbejderen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er æggebæger med sugekop.</p>
Er kommunikationen respektfuld	X			Tilsynet observerer, at kommunikationen er anerkendende og respektfuld. Medarbejderne fremstår rolige og professionelle i deres kommunikation med beboerne.
Bliver borgerne behandlet værdigt	X			Beboerne behandles værdigt i relationen med medarbejderne.

## 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 centrene er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte center.
- Kontrollere, om der på det enkelte center udføres forsvarligt pleje, omsorgsopgaver og træning 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 borgerne 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 centrets 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 Pilebo i Fredensborg Kommune er der udarbejdet 6 mål, som tager udgangspunkt i Fredensborg Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

I det uanmeldte tilsyn på Pilebo 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 borgere 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 borgerne modtager på Pilebo.

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 centeret, herunder trivsel		Observationer på fællesarealer



## 4.2 OBSERVATIONER I FORBINDELSE MED RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

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

I forbindelse med rundgang på centeret har tilsynsførende fokus på, om borgerne deltager i aktiviteter og/eller underholdning individuelt eller i grupper. Desuden observerer tilsynsførende omgangsformen, herunder om der er dialog mellem borgerne og medarbejdere, borgere 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](http://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 verdensspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

