

Tilsynsrapport Fredensborg Kommune

Center for Ældre og Omsorg
Benediktehemmet

Uanmeldt tilsyn
April 2019

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	14
4.	Tilsynets formål	16
	4.1 Indhold og Metode	16
	4.2 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer	17
	4.3 Vurderingsskala	17
5.	Præsentation af BDO	18

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
47 boliger på Benediktehjemmet/8 boliger på Asmundshøj/1 aflastningsbolig
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. april 2019
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"> 3 social- og sundhedshjælpere 1 sygehjælper 1 social- og sundhedsassistent
Tilsynsførende
<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 Benediktehjemmet.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at der er tale om et plejecenter med et niveau der er:

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at Benediktehjemmet har arbejdet konstruktivt og målrettet med dokumentationsarbejdet, siden sidste tilsyn, og fortsat har opmærksomhed på at styrke kvaliteten på dokumentationsområdet. Ligeså er det tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på samarbejdet med pårørende og kompetenceudvikling af medarbejderne, således at beboernes trivsel er i centrum.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne indeholder en detaljeret og aktuel beskrivelse af beboernes plejebehov, og at de fremstår individuelle og handlevejledende og tager afsæt i beboernes ønsker, vaner og behov. Døgnrytmeplanerne beskriver fint, hvilke indsatser beboerne er medinddraget i og ligeså beboernes interesser og foretrukne aktiviteter. Hertil kommer, at de nyudviklede døgnrytmeplaner i jægform giver et særdeles velegnet billede af, hvorledes medarbejderne skal agere i praksis.

Samlet set mangler den sundhedsfaglige dokumentation dog sammenhæng, og ligeledes konstateres, at der ikke stringent er taget stilling til samtlige 12 sygeplejefaglige problemområder.

I en journal mangler der beskrivelse af beboers aktuelle helbredssituation. Beboer er langsomt blevet dårligere, og der er på tilsynsdagen skabt kontakt til egen læge, idet der er mistanke om lungebetændelse. Beboers helbredsmæssige ændring er ikke dokumenteret i journalen.

Der ses sammenhæng mellem den hjælp beboerne modtager og deres tilstand, og de beboere, som kan udtrykke at opleve, at der er sammenhæng mellem den hjælp, de har brug for, og den hjælp de får tilbudt. Ligeledes tilkendegiver beboerne, at de er tilfredse med den plejemæssige og praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at den hygiejniske standard generelt er tilfredsstillende, og boligerne fremstår rene og ryddelige, svarende til beboernes habitus.

Medarbejderne redegør særdeles tilfredsstillende for den faglige indsats hos beboerne, samt hvorledes beboernes fysiske, mentale og psykiske ressourcer indgår i de daglige opgaver. Medarbejderne kan generelt også redegøre for dokumentationsarbejdet, og hvorledes der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet finder dog i den sammenhæng, at der med fordel kan udøves en mere målrettet dokumentationsindsats i journalen i forhold til beboere med ændringer i funktionsniveauet, således at det er tydeligt i triageringsfeltet i journalen, at der er tale om en skærpet sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Der foreligger generelt veldokumenterede livshistorier i journalerne, som kan bruges som et aktivt redskab i hverdagen omkring beboerne. Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de indarbejder beboernes livshistorie i dagligdagen, og derved imødekommer beboernes ønsker, samt skaber livskvalitet og mening i hverdagen for beboerne. Brug af klippekort beskrives ikke i journalerne.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse og føler sig særdeles godt tilpasse på plejecentret, der er et stort udvalg af aktiviteter og muligheder for adspredelse. Videre vurderer tilsynet, at beboerne er meget tilfredse med maden og måltidernes tilrettelæggelse.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikation og adfærd på plejecenteret er meget tilfredsstillende. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og at omgangstone er tilpasset beboerne, samt at der tages hensyn til beboernes ønsker.

Tilsynet vurderer, at der på plejecentret er et behageligt og hjemligt miljø for beboerne. Under tilsynsbesøget blev der gjort observationer i forhold til to måltider, og der blev i den forbindelse konstateret, at der kan arbejdes på at udvikle medarbejdernes indsats i forhold til roller og ansvarsfordeling under måltidet.

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 anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på pleje- og aktivitetscentret Benediktehjemmet.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Benediktehjemmet arbejder videre med at udvikle dokumentationsarbejdet, herunder at styrke kvaliteten af helbredsoplysningerne samt i højere grad at sikre, at der er sammenhæng mellem de forskellige områder i journalen.
2. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på medarbejdernes ansvar og dokumentationspligt i forhold til journalføring ved ændringer i beboernes almentilstand, således at der sikres tidstro beskrivelser og opfølgning på observationerne.
3. Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at roller og ansvar er fordelt i forbindelse med måltiderne, således at disse afholdes med trivsel og fællesskab for beboerne.

2.2 AKTUEL STATUS OG OPFØLGNING

Aktuel status og opfølgning

Ledelsen redegør for, hvorledes der er fulgt op på anbefaling fra sidste år, og hvorledes der er arbejdet med at styrke dokumentationsarbejdet i Nexus.

I den fortsatte implementering af Nexus/FSIII er det primært de to superbrugere på området, som forestår sidemandsoplæring og sparring af medarbejderne. Der arbejdes aktuelt på at udarbejde nye døgnrytmeplaner på alle beboerne. Døgnrytmeplanerne udarbejdes i jeg-form, hvilket ledelsen oplever giver en mere individuel og anerkendende tilgang til, hvorledes medarbejderne skal agere i praksis. Ligeledes er medarbejderne påbegyndt arbejdet med at opdatere beboernes helbredsoplysninger, helbredstilstande og handleanvisninger.

Der er fokus på at øge medarbejdernes kompetencer, specielt i forhold til at varetage pleje og omsorg til beboere med urolig og udadreagerende adfærd. Ledelsen har været på kursus i Low Arousal, og næstefter skal alle medarbejderne ligeledes undervises i dette. Undervisningen vil blive tilrettelagt således, at medarbejderne vil få mulighed for at arbejde med cases, hvor der tages udgangspunkt i egne beboere.

Ledelsen oplyser ligeledes, at Benediktehjemmet har haft et samarbejde med en anden institution i kommunen, og det blandt andet har givet mulighed for at iværksætte supervision til medarbejderne. Ligeledes oplyser ledelsen, at der afholdes tværfaglige møder, hvor der arbejdes med blomstringsteori, og hvor konkrete beboeres problemstillinger gennemgås. Der er meget fokus på beboernes trivsel, og der arbejdes målrettet med at få skabt relationer mellem beboerne samt støtte beboerne i at skabe indbyrdes kontakt.

Klippekortsordningen fungerer med faste aktiviteter, fx ture, gymnastik og fredagsbar. Der er to aktivitetsmedarbejdere, som er tovholdere, og frivillige deltager ligeledes i forskellige aktiviteter. Der arrangeres ligeledes individuelle aktiviteter, som planlægges i tæt samarbejde med beboerne.

Lægeordningen er velfungerende, og halvdelen af beboerne er tilknyttet ordningen. Lægen kommer fast på plejecentret en gang om ugen samt ved behov. Der arbejdes med behandlingsplaner i forbindelse med weekend og helligdage, således at der ikke indlægges unødigt. Lægen har et stort kendskab til medarbejdernes kompetencer, og der har været undervisning i flere sundhedsfaglige emner.

Der er sygeplejersker til stede på alle hverdage både dag og aften. Derudover er det muligt at kontakte kommunens akutteam, hvis der skulle være behov for dette. Ledelsen oplyser, at der i forbindelse med indlæggelser er fokus på, at beboerne hurtigst muligt bliver udskrevet, og der er en tæt dialog med sygehusene.

Ledelsen oplyser, at som et nyt tiltag er der kommet en gæstebolig til borgere, som har behov for midlertidig aflastning. Dette har givet anledning til at have ekstra fokus på at få skabt ro og balance i enheden.

Der er stor interesse for pårørendesamarbejdet, og plejecentret yder en stor indsats i forhold til de pårørendes trivsel, tryk og gang på Benediktehjemmet. Pårørende får mulighed for at deltage i indflytningssamtale, ligesom at der ved behov afholdes løbende møder. Der tilknyttes kontaktpersoner til den enkelte pårørende, og ledelsen varetager en væsentlig del af kontakten til pårørende. Ledelsen er nærværende over for pårørende i hverdagen og inviterer til dialog. Der er oprettet en pårørendegruppe, som har mulighed for at mødes en gang om måneden. Plejecentret inviterer til pårørendemøder, hvor der undervises i faglige emner. Der afholdes ægtefællearrangementer, fx dans og middage. Hver enhed har en lukket facebookgruppe, som pårørende kan være en del af.

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>Der er oprettet helbredstilstande i samtlige af de gennemgåede journaler, disse er af varieret kvalitet, idet 3 ud af 5 journaler ikke indeholder ajourførte sundhedsfaglige oplysninger om beboerne.</p> <p>Der ses ikke en tydelig beskrivelse af beboernes sundhedsmæssige tilstand samt pleje og behandling, således at der er sammenhæng til de oprettede handlingsanvisninger og beboernes aktuelle medicin.</p> <p>Fx beskrives aftaler om kontrol og behandling af beboernes kroniske sygdomme ikke, samt hvilke aftaler der er indgået med den behandlende læge.</p> <p>Ligeledes konstateres, at der ikke stringent er taget stilling til samtlige 12 problemområder, således at aktuelle og potentielle problemområder er fagligt vurderet og dokumenteret.</p> <p>Der arbejdes målrettet med handlingsanvisninger på Sundhedslovsområdet. Der konstateres ligeså, at der foreligger handlingsanvisninger(døgnrytmeplaner) for pleje dag, aften og nat i alle journalerne. Dertil er der en del handlingsanvisninger, som tager afsæt i problemområder, der udspringer fra Serviceloven.</p> <p>Der er beskrevet indsatsmål i forhold til alle handlingsanvisningerne.</p>
Observation		X		<p>Der observeres sammenhæng mellem den beskrevne hjælp, som beboerne modtager, og beboernes tilstand i 4 ud af 5 journaler.</p> <p>I en journal mangler der beskrivelse af beboers aktuelle helbredssituation. Beboer er langsomt blevet dårligere, og der er på tilsynsdagen skabt kontakt til egen læge, idet der er mistanke om lungebetændelse. Beboers helbredsmæssige ændring er ikke dokumenteret i journalen.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne, som tilsynet møder, fremtræder tilfredse med hjælpen. Flere beboere har hukommelsesmæssige problemstillinger og har svært ved svare på tilsynets spørgsmål.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne har generelt et godt kendskab til journalens dokumenter. Medarbejderne oplyser over for tilsynet, at der arbejdes med at få udviklet en ens tilgang og struktur således, at der er en ensartet tilgang til dokumentationsarbejdet på hele plejecentret.</p>

			<p>Der nævnes blandt andet, at der nu er igangsat tiltag i forhold til at få udarbejdet nye døgnrytmeplaner, som beskriver beboernes behov for hjælp og støtte i jeg form.</p> <p>Der hersker dog fortsat lidt usikkerhed i forhold til, hvornår de forskellige dokumenter i journalen skal oprettes, og hvem der har opgaven i forhold til at beskrive ændringer i beboerens situation.</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>Der er udarbejdet døgnrytmeplaner i alle 5 journaler.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår individuelle og yderst handlevejledende både for dag, aften og nat.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er detaljeret beskrevet og tager afsæt i beboernes ønsker, vaner og ressourcer. Døgnrytmeplanerne beskriver fint, hvilke indsatser beboerne er medinddraget i og ligeså beboernes interesser og foretrukne aktiviteter.</p> <p>Fx er der i en døgnrytmeplan fokus på, hvorledes der skal kommunikeres til en beboer, som har afasi. I en anden døgnrytmeplan er der beskrivelse af, hvorledes det er vigtigt, at hjælpen leveres kontinuerligt og med samme påpasselighed, da borger ellers kan have svært ved at modtage hjælpen.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelse af de delegerede indsatser, fx beskrives hvorledes der skal gives inhalation, og hvorledes kateterpose skal tømmes. Der er ligeledes fokus på den psykiske og mentale pleje, og hvorledes beboernes behov imødekommes i løbet af dagen.</p> <p>Nogle døgnrytmeplaner har henvisninger til handlingsanvisninger på sygeplejeområdet.</p> <p>Tilsynet møder tre "nye" døgnrytmeplaner, som er beskrevet i jeg-form. Disse døgnrytmeplaner fremstår anerkendende, og formen i døgnrytmeplanerne gør det tydeligt, hvorledes medarbejderen skal agere, således at beboernes behov imødekommes.</p> <p>Tilsynet møder følgende eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Når jeg skal spise, er jeg glad for at smøre min egen mad. • Ser du mig komme gående uden for spisetid, så inviter mig på en kop kaffe. • Det er vigtigt, at du ikke overtager mine opgaver, som jeg selv kan mestre, det bliver jeg irriteret over og kan blive vred. • Du vil hurtigt opdage, at min hukommelse ikke er så god, og jeg synes derfor, at det er rart, når du guider mig.

Observation	X			Tilsynet observerer, at beboerne fremstår velplejede. Tilsynet konstaterer, at der er sammenhæng mellem plejeopgaverne og beboernes tilstand.
Beboer	X			Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Beboerne har dog svært ved at svare på spørgsmålet, grundet hukommelsesmæssige og kognitive udfordringer.
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>Medarbejderne oplyser, at idet de arbejder i mindre enheder med kun 8 beboere, er der et stort kendskab til alle beboerne.</p> <p>En medarbejder oplyser, at der i forhold til konkret beboer er meget fokus på, hvorledes der kommunikerer med beboer. Medarbejder anvender bevidst kommunikationen som et redskab i plejen, idet beboer kan være vanskelig at samarbejde med.</p> <p>En medarbejder fortæller, at en positiv tilgang og anvendelse af humor er den måde, hvorpå en anden beboer bedst bliver hjulpet på. Beboer er meget aktiv og social, så det er vigtigt, at hverdagen bliver fyldt med liv, og at beboeren oplever selvbestemmelse.</p> <p>En medarbejder orienterer, at det er meget afgørende for en tredje beboers trivsel, at hjælpen leveres med samme nøjagtighed og kontinuitet, idet beboer bliver utryk og ængstelig, når tingene bliver ændret eller bliver udført anderledes end vanligt. Medarbejderen oplyser, at der i tilrettelæggelsen af hjælpen tages højde for dette.</p> <p>En medarbejder har stor opmærksomhed på at bevare en fjerde beboers værdighed. Det er vigtigt for beboer at have styr på hverdagen og at kunne følge med i, hvad der foregår.</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			I døgnrytmeplanerne fremgår generelt oplysninger vedrørende beboernes rengøring og praktiske behov samt særlige hensyn i forhold til dette. Fx hvorledes der dagligt skal sikres, at snavset tøj bliver samlet sammen, ligeså at skrald skal bæres ud, samt at boligen skal være ryddelig.
Observation	X			<p>Tilsynet observerer generelt en tilfredsstillende rengøringstandard. Boligerne fremstår pæne, ryddelige og i hygiejnisk forsvarlig stand.</p> <p>I en bolig er der dog en del nullermænd på gulvet, medarbejder oplyser, at boligen bliver rengjort af rengøringsassistent hver 14. dag og at næste rengøringsindsats er på tilsynsdagen.</p> <p>Tilsynet bemærker i alle tilfælde, at beboernes hjælpemidler er rengjorte.</p>

Beboer	X			<p>Beboerne beskriver at være tilfredse med den praktiske hjælp og støtte og udtrykker ingen klager hertil.</p> <p>Det er dog vanskeligt for beboerne at svare på tilsynets spørgsmål, idet beboerne har hukommelsesmæssige problemer og kognitive udfordringer.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne redegør over for tilsynet, hvordan de løbende tager hånd om praktiske opgaver i forhold til beboerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at hun er opmærksom på at få ryddet op i boligen dagligt, idet beboer er ryger og skal have tømt askebæger mv. flere gange dagligt.</p> <p>En medarbejder oplyser, at der dagligt er en runde i beboernes boliger med henblik på at få vaskeklude, håndklæder og handsker fyldt op på badeværelset. I den forbindelse tjekkes badeværelset altid, specielt hos de beboere, som er selvhjulpne med toiletbesøg, er der ekstra opmærksom på, hvorledes den hygiejniske standard er på badeværelset.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de finder på små påskud i forhold til at hjælpe og medinddrage beboerne i de praktiske opgaver.</p> <p>En medarbejder oplyser, at det er aftenvagten, som står for rengøring af hjælpemidlerne, således at beboerne altid har rene hjælpemidler. Den samme medarbejder oplyser, at det også er muligt at inddrage beboerne i rengøringen i boligen. Nogle beboere har deres egen støvsuger. Direkte adspurgt til den bolig, hvor tilsynet finder, at gulvene er beskidte, oplyser medarbejder, at beboer ville kunne deltage i rengøring i tæt samarbejde med en medarbejder.</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>Der er i døgnrytmeplanerne beskrivelser af, hvilken aktivitet beboerne deltager i. Ligeså fremkommer der beskrivelse af, hvordan beboernes ressourcer bringes i spil i de daglige indsatser både i forhold til pleje- og hverdagssituationer.</p> <p>Der ses eksempler på, hvordan beboerne får serveret og anrettet maden, og derved selv kan mestre indtag.</p> <p>Et andet eksempel beskriver, hvorledes en beboer via guidning er med til at udfører praktiske opgaver på fællesarealerne, såsom borddækning, aftagning fra bordet, små madlavningsopgaver mv.</p> <p>Dertil er der eksempler på, at beboere med meget få ressourcer bliver medinddraget i den personlige pleje og stimuleres til aktivt at tage stilling til tøjvalg, og hvorledes hjælpen skal leveres.</p>
Observation	X			Tilsynet finder, at der er sammenhæng imellem beboernes beskrevne ressourcer og tilstand.

Beboer	X		Beboerne beskriver næsten alle, at de ønsker at holde sig aktive og selv løse forskellige praktiske gøremål i hverdagen. En beboer fremhæver, at hun også holder sig i gang ved at gå ture. Ligeså fremhæver beboerne, at de nyder at være aktive sammen med de øvrige beboere på plejecentrets fællesarealer.
Medarbejder	X		Medarbejderne har fagligt fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer og redegør for, hvordan disse inddrages i den personlige pleje og omsorg. Medarbejderne giver eksempler på tandbørstning, vask af ansigt og overkrop, sengeredning og at lægge tøj sammen. En enkelt beboer dækker bord til måltiderne og hjælper med andre små ting i køkkenet. En medarbejder beskriver, hvordan en beboer kan være aktiv deltagende under forflytninger. Samme medarbejder fortæller, at det via humor er lettere at få motiveret beboer til at bruge egne ressourcer. En medarbejder fortæller, hvordan en beboer understøttes verbalt og støttes fysisk, således at beboer oplever at have kontrol over opgaven.

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 5		Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation		X		<p>Døgnrytmeplanerne giver et dækkende billede af de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til flere af beboerne.</p> <p>Der ses blandt andet beskrivelser i forhold til, hvorledes der sikres sufficient ernæring og væskeindtag. Desuden ses beskrivelse i forhold til forebyggelse af hudproblematikker, isolation og væskeophobning i benene.</p> <p>Dertil kommer, at der i flere journaler er oprettet handlingsanvisninger på forebyggende områder. Fx er der udarbejdet handleanvisning på, hvorledes der skal være ekstra fokus på symptomer efter øjenoperation.</p> <p>Der ses desuden også i flere journaler beskrivelser i "observationer", hvor en ændring i beboerens tilstand er beskrevet, og hvor der løbende er fulgt op på denne.</p> <p>I et tilfælde mangler der dog beskrivelse af, at beboer er blevet dårligere gennem de sidste par dage. Ligeså mangler der fokus på at få triageringen ændret til rette farve, således at det er tydeligt, at der her skal være ekstra opmærksomhed på en sundhedsfremmende og forebyggende indsats.</p>
Beboer	X			<p>Generelt udtrykker beboerne at være trygge ved medarbejdernes hjælp og sundhedsfremmende indsatser.</p> <p>En beboer beskriver at føle sig hørt af medarbejderne og fortæller, at han afventer lægetilsyn, idet han formentlig har lungebetændelse.</p>

Medarbejder		X	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at to medarbejdere oplyser, at de ikke mere arbejder med at triagerer beboerne, idet det nu er social- og sundhedsassistenten og sygeplejerskens ansvarsområde.</p> <p>En medarbejder oplyser, at hun allerede for et par dage siden har konstateret en ændring i beboers almentilstand. Beboer har været mere træt, og dagen før tilsynet stod beboer først op klokken 13.00. Medarbejder havde en mistanke om lungebetændelse og tilkaldte social- og sundhedsassistenten. Der blev i første omgang ikke iværksat yderligere tiltag eller behandling. Dagen efter finder medarbejder fortsat, at beboers situation er ændret og kan nu høre tydelige mislyde i forbindelse med beboers respiration. Sygeplejerske bliver tilkaldt fra morgenstunden, og der bliver ringet til læge med henblik på lægebesøg. Medarbejder oplyser, at hun ikke har taget værdier, idet sygeplejerske har overtaget den videre behandling.</p> <p>Samme medarbejder oplyser, at beboer også ofte lider af urinvejsinfektioner, det er derfor meget vigtigt, at beboer får rigeligt med væske gennem hele døgnet for at forebygge denne tilstand. Medarbejder oplyser, at hvis beboers adfærd ændres, fx at beboer bliver sur og træt, er det næsten sikkert, at beboer har en urinvejsinfektion.</p> <p>Medarbejderne oplyser alle, at der er et godt samarbejde med plejecentrets læge, medarbejderne henviser specielt til undervisningsdelen. Der har blandt andet været undervist i urinvejsinfektioner, demens, stofskifte og diabetes.</p> <p>Medarbejderne henviser ligeledes til, at der arbejdes med faste møder, som tager udgangspunkt i Tom Kitwoods blomstringsteori. Til møderne gennemgås beboernes helhedssituation, og der er fokus på at finde løsningsforslag, som er med til at fremme beboerens livskvalitet, trivsel og sundhedstilstand.</p>
-------------	--	---	---

Hverdagen på pleje og aktivitetscentret

Mål 6	Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Der foreligger livshistorie i 4 ud af 5 journaler.</p> <p>Livshistorierne er generelt udarbejdet således, at de kan anvendes og bruges som et aktivt redskab i hverdagen.</p> <p>Klippekortordningen beskrives ikke i journalerne.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne oplever tryghed og veltilpashed på plejecentret. Ingen af de beboere, som tilsynet møder, har noget at klage over. Beboerne nævner, at de befinder sig godt og kan gøre det, de ønsker.</p> <p>Beboerne nævner desuden, at de er tilfredse med måltiderne og har mulighed for at nyde maden i fællesskab med øvrige beboere eller i egen bolig.</p>

			En beboer nævner at hun går ture. En anden oplyser, at dagene mest går med at opholde sig på fællesarealerne, hvor hun hygger og taler med de øvrige beboere. En tredje fremhæver samværet med sin ægtefælle, som kommer dagligt på besøg. Ligeså oplyser samme beboer, at det jo ikke er et fængsel, og at hun kan gå en tur udenfor, når hun har lyst til det.
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne oplyser, hvordan der sikres en god hverdag for beboerne. Medarbejderne har et stort kendskab til den enkelte beboer og kan redegøre for, hvorledes der skabes livskvalitet og trivsel hos beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne deltager i mange forskellige aktiviteter, der tages i den grad hensyn til den enkelte beboers behov og ressourcer. Der er flere beboere, som har knyttet venskaber til de øvrige beboere, og her er det medarbejderens opgave at støtte beboerne, således at venskabet bliver bevaret.</p> <p>En medarbejder oplyser, at hun har en fast aktivitet, som hun står for, dertil er der andre medarbejdere, som varetager andre aktiviteter. Der er desuden knyttet frivillige til plejecentret.</p> <p>Der er ansat aktivitetsmedarbejder på plejecentret, som står for faste aktiviteter. Aktiviteterne fremgår af opslag på centret. Det er medarbejderne, som husker og guider beboerne til at være deltagende i aktiviteterne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de bruger beboernes livshistorie i forhold til at sikre, at beboerne tilbydes de aktiviteter, som de finder interessante. Desuden er de pårørende også en vigtig samarbejdspartner og gode til at informere om beboernes vaner, således at aktiviteterne kan målrettes beboernes behov.</p> <p>Medarbejderne finder, at det dog er lidt vanskeligt at finde rundt i, hvad der er en aktivitet, og hvad der er en klippekortsaktivitet. To medarbejdere oplyser, at klippekortsaktiviteterne bliver registreret i mappe på kontoret.</p>

Mål 7		Beboeren oplever respekt		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			<p>Tilsynet observerer venlig og imødekommende kommunikation med beboerne på fællesarealerne. Medarbejderne hilser på de beboere, som færdes og opholder sig på fællesarealerne.</p> <p>Det observeres, at en medarbejder tilbyder at hjælpe en beboer med at lede efter nøglen til boligen, som beboeren ikke kan finde.</p> <p>Der observeres desuden, at medarbejderne sikrer øjenkontakt til beboerne, før der igangsættes en dialog. Medarbejderne taler tydelig og afdæmpet og fremstår respektfuld i deres adfærd.</p>
Beboer	X			Beboerne oplever, at der er en respektfuld omgangstone på plejecentret. De beskriver, at medarbejderne er venlige og imødekommende, samt at beboerne har selvbestemmelse.

Medarbejder	X			<p>Medarbejderne beskriver over for tilsynet, hvordan de anvender en respektfuld kommunikation i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at tilpasse kommunikationen til beboernes adfærdsmønster og behov.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan en beboer holder meget af humor, og hvorledes medarbejder således benytter humor i sin tilgang til beboeren.</p> <p>En medarbejder fortæller, at kendskab til beboerne er vigtigt. Det er vigtigt at kommunikere i øjenhøjde og møde beboerne med et roligt sind. Nonverbalt sprog kan være hensigtsmæssigt, fx give kram og berøring, idet flere beboere kan have det svært med for meget kommunikation.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at det er vigtigt at aflæse beboernes kropssprog og hele tiden være bevidst om beboernes reaktioner.</p> <p>Der er fokus på at vise respekt for beboerne ved ikke at tale højt og åbent om problemstillinger på fællesarealer.</p> <p>Beboernes boliger benyttes til at skærme beboerne, når der er for meget uro, eller når beboerne ikke kan magter for mange indtryk.</p> <p>Ligeså oplyser en medarbejder, at en respektfuld en-til-en samtale bedst kan udføres i beboernes bolig.</p>
-------------	---	--	--	--

3.1 RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Observationer på fællesarealer				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	X			<p>Tilsynet observerer, at der i høj grad er et aktivt miljø på fællesarealerne.</p> <p>I en enhed er beboerne samlet rundt om en medarbejder, som læser højt for beboerne. Beboerne fremtræder rolige og afslappede, en sidder tilbagelænet i sin kørestol, en anden ligger sovende på sofaen.</p> <p>I en anden enhed er en medarbejder i gang med at bage. Flere beboere er samlet omkring dette. Der hersker en hyggelig stemning, som bærer præg af hjemlighed. Tilsynet bemærker, hvorledes duften fra kagen breder sig på fællesarealerne.</p> <p>I en tredje enhed er der stolegymnastik, og alle beboerne deltagere med udgangspunkt i den enkeltes fysiske og psykiske ressourcer. Tilsynet bemærker, at medarbejder giver hånd til alle de beboere, som har deltaget i gymnastikken og anerkender deres indsats.</p> <p>Flere steder møder tilsynet medarbejdere og beboere, som er ude at gå på fællesarealerne. Ligeledes ser tilsynet flere steder små grupper med medarbejdere og beboere, som er optaget af individuelle gøremål.</p>
Er rengøringsstandarder tilfredsstillende?	X			Fællesarealerne fremstår ryddelige, renlige og velindrettede.

Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet		X	<p>Tilsynet observerer to måltider, hvor medarbejdernes indsats i forhold til roller og ansvarsfordeling er af forskellig kvalitet.</p> <p>I en enhed dækker en medarbejder bord, mens der afspilles dæmpet musik. Beboerne kommer og sætter sig ved spisebordet. En medarbejder synger og inviterer til fællessang med beboerne.</p> <p>Ved måltidets start sidder medarbejderne mellem de beboere, som har brug for guidning og støtte. Medarbejderne har fordelt roller og ansvar mellem sig, og der hersker ro og harmoni under måltidet.</p> <p>I en anden enhed serveres maden til beboerne, som straks begynder at spise. Der sidder ingen medarbejdere ved bordet. To medarbejdere udfører praktiske opgaver, mens beboerne sidder og spiser alene ved spisebordet. Fx pisker den ene flødeskum. Medarbejderne sætter sig ind i mellem kortvarigt ved bordet og har en kort dialog med beboerne.</p>
Er kommunikationen respektfuld	X		<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone. Ligeledes udviser medarbejderne en nærværende adfærd, blandt andet sikrer medarbejderne kontakt til beboerne inden dialog. Medarbejderne er meget imødekommende, og relationer og samvær er på beboernes præmisser.</p>
Bliver beboerne behandlet værdigt	X		<p>Beboernes behandles med værdighed. Der tages udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og vaner. Beboerne spørges blandt andet ind til ønsker for borddækning samt ønsker for mad.</p>

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 og inddragelse af pårørende		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 verdensspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

