

Tilsynsrapport **Fredensborg Kommune**

**Ældre og handicap
Pleje- og Aktivitetscenter Egelunden**

Uanmeldt tilsyn
April 2017

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

Pleje- og aktivitetcenters navn og adresse
Pleje- og Aktivitetscenter Egelunden, Egedalsvænge 17, 2980 Kokkedal
Leder
Berit Vikmann
Antal boliger
44 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 25. april 2017
Datagrundlag
Ved tilsynet er der indsamlet data ved 4 beboere. Beboerne er tilfældigt udvalgt. Desuden er beboerne fordelt på plejecentrets afdelinger. 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. Alle beboere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Tilsynet har gennemført interview med 4 medarbejdere: 1 social- og sundhedshjælper 3 social- og sundhedsassistenter
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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

Tilfredsstillende forhold

Ledelsen oplyser, at Pleje- og Aktivitetscenter Egelunden har arbejdet målrettet med at forbedre den sundhedsfaglige dokumentation og triageringsredskabet i forlængelse af anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Det er tilsynets vurdering, at Pleje- og Aktivitetscenter Egelunden befinder sig i god proces med den sundhedsfaglige dokumentation, tilsynet finder dog, at der fortsat er udviklingspunkter i forhold til den nuværende dokumentationspraksis. Udfordringerne relaterer sig specielt til at få skabt mere tydelig sammenhæng mellem fokusområder og helbredsoplysninger, sikre løbende evaluering og udarbejdelse af fokusområderne samt sikre, at døgnrytmeplanerne fremstår handlevejledende og opdateret gennem hele døgnet.

Medarbejderne på tilsynsdagen er generelt afløsere eller medarbejdere fra anden afdeling, da det faste personale er på temadag.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne har læst beboernes døgnrytmeplaner, før de er gået i gang med plejen af beboerne, men idet ikke alle døgnrytmeplaner er ajourførte, stilles medarbejderne i enkelte tilfælde i en lidt udfordrende situation. Tilsynet bemærker, at medarbejderne er reflekterende i situationen og arbejder med at få skabt en god hverdag for beboerne.

Tilsynet vurderer, at der generelt er sammenhæng mellem den hjælp beboerne modtager og beboernes tilstand. Alle beboere, som tilsynet er i dialog med, tilkendegiver, at de generelt modtager den hjælp og støtte, som de har behov for, og oplever ligeledes, at hjælpen er af tilfredsstillende omfang i forhold til deres individuelle behov.

Tilsynet finder, at beboernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige og overholder de hygiejniske retningslinjer og kvalitetsstandarder på området. Alle beboerne, som tilsynet er i dialog med, udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at der hersker en anerkendende og respektfuld kommunikation mellem beboerne og medarbejderne. Medarbejderne fremstår imødekommende og henvender sig til beboerne i en god og passende tone. Medarbejderne kan desuden beskrive, hvordan de sikrer en respektfuld omgangsform og omgangstone.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne sikrer beboerne en god hverdag, herunder fremmer beboernes livskvalitet. Medarbejderne kan alle redegøre for klippekortordningen og har allerede haft mange gode dialoger med beboerne omkring deres ønsker for ordningen.

På tilsynsdagen har medarbejderne meget travlt, idet der er mindre personaleressourcer end vanligt, da hovedparten af medarbejderne er på temadag. Tilsynet bemærker, at der trods travlhed udvises en god forståelse for beboernes hverdag.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og medarbejderne redegør og oplyser om flere gode eksempler på, hvordan de varetager sundhedsfremmende og -forebyggende tiltag og indsatser. Medarbejderne kan på relevant vis gøre rede for, hvordan triageringssystemet anvendes.

Tilsynet finder generelt, at der er et relevant fokus på beboernes ressourcer, herunder hvilke opgaver beboerne selv er i stand til at varetage i dagligdagen.

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med maden og måltiderne. Det er dog tilsynets vurdering, at plejecenteret med fordel kan arbejde med at styrke rammerne under måltidet, således at der er yderligere respekt om måltidet som en daglig begivenhed, der er forbundet med social samvær.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på Pleje- og Aktivitetscenter Egelunden oplever en indholdsrig hverdag med mulighed for at leve det liv, de selv ønsker.

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 Pleje- og aktivitetscentret Egelunden.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Pleje- og aktivitetscentret Egelunden styrker dokumentationsarbejdet, således at:
 - Døgnrytmeplanerne fremstår handlevejledende i beskrivelserne af hjælpen
 - Livshistorie fremgår i journalen
 - Sammenhæng mellem helbredsbeskrivelse og de udarbejdede fokusområder
 - Fokusområderne er relevante og evalueret løbende.
2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes tydeligere med inddragelse af beboerne, således at beboerne altid er orienteret omkring hverdagen på plejecentret. Desuden anbefales det, at der sættes fokus på kommunikationen med borgerne, således at borgerne i kommunikationen med medarbejderne føler sig forstået og imødekommet.
3. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes yderligere med at sikre, at måltidet i endnu højere grad styrkes og betragtes som en daglig begivenhed, der er forbundet med socialt samvær og hygge.

2.2 AKTUEL STATUS OG OPFØLGNING

Aktuel status og opfølgning

I forhold til opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn oplyser ledelsen, at der arbejdes med faste triageringsmøder en gang ugentligt, hvor gruppeledere deltager. Der foretages dagligt en faglig indsats i forhold til de beboere, som er triageret til at have ændringer.

Der arbejdes kontinuerligt med at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til kravene. Der er netop igangsat nye tiltag i forhold til oplæring i udarbejdelse af døgnrytmeplaner. Der er fokus på, at det er kontaktpersonen, som skal sikre at ændringer og justeringer i døgnrytmeplanen bliver iværksat. Hver afdeling har en koordinator ansat, som er tovholder i forhold til dokumentationen.

Ledelsen oplyser, at den rehabiliterende tilgang italesættes i det daglige arbejde, og der er opmærksomhed på, at rehabilitering både finder sted i plejen, men også i forhold til opgaver på fællesarealer. Ledelsen oplever, at medarbejderne har stor forståelse for inddragelse af beboernes ressourcer.

En fast læge er tilknyttet plejecentret og kommer en gang ugentlig. Ca. en ¼ af beboerne har valgt plejecentrets læge på nuværende tidspunkt. Der har i forbindelse med lægebesøgene været ekstra fokus/læring i forhold til forebyggelse af urinvejsinfektion og brug af vitaminer/ mineraler. Ledelsen oplever, at både beboere og medarbejdere er glade for den nye ordning, og at medarbejderne i den grad er blevet mere reflekterende i takt med, at de har fået mere viden.

Gruppelederne afholder hver 3. måned undervisning/sparringsseancer for social- og sundhedsassistenterne, hvor fagrelevante observationer, herunder PPS, er på dagsordenen. Der er planer om, at disse seancer også skal gælde social- og sundhedshjælperne. Emner som måling af værdier, triagering, Tobs-score m.v. er områder, der ønskes på dagsordenen.

I forhold til mad og måltiderne på plejecentret er der igangsat initiativer i forhold til, at samtlige beboere skal ernæringsscreenes. Alle beboere betragtes som småtspisende undtagen de beboere, som har brug for at tage sig. Samtlige medarbejdere har fået undervisning i forhold til den ernæringstruet beboer, og der er udnævnt nogle nøglepersoner, som skal have ekstra fokus på området.

Beboerne er informeret om klippekortsordningen, og alle er blevet spurgt ind til særlige ønsker og behov for anvendelsen af den ekstra tid. Ønsker som en tur til havnen, kirkebesøg, gåture, biograf-ture, frisørbesøg og socialt samvær er hyppige ønsker fra beboerne. Plejecentret har ansat en ekstra medarbejder på 30 timer, således at kontaktpersonen har mulighed for at være med til at udføre klippekortsopgaven sammen med beboeren.

Ledelsen beskriver, at der gennem den sidste tid har været en markant stor personalegennemstrømning grundet opsigelser, pensioneringer og enkelte afskedigelser. Der er pt. vakante stillinger i aften-vagten, og der søges en basissygeplejerske med klinisk vejleder kompetencer, da plejecentret skal til at have sygeplejestuderende.

Plejecentret har et stort frivillighedskorps, som koordineres af leder for aktivitetstilbuddet. Der er fastlagte arrangementer som banko, dans, musik, sang, litteraturgruppe, samværsgruppe, udflugter, babygruppe, it-samvær, cykling og gåture. Desuden har plejecentret en del fester, som relaterer sig til højtiderne.

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 kvalitetsstandards

Mål 1	Beboerens plejebehov er ajourført			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Der foreligger helbredsbeskrivelser i alle 4 journaler. Helbredsbeskrivelserne giver generelt et aktuelt helhedsbillede af borgerens sundhedstilstand og behandling. Der ses enkelte områder i helbredsoplysningerne, hvor der er behov for en revurdering, således at der er en "rød tråd" til fokusområderne. Der arbejdes med relevante fokusområder, dog ses en tendens til, at der er oprettet flere fokusområder på potentielle sundhedsfaglige problemer, som ikke er beskrevet i helbredsoplysningerne. Der arbejdes med fokusområder i 3 ud af 4 journaler. I flere tilfælde mangler der opfølgning og evaluering på fokusområderne. I en journal mangler oprettelse af fokusområder. Beboeren har en del sundhedsfaglige problemstillinger, som kræver speciel fokus i en kortere eller længere periode. Der vurderes behov for fokusområde på blandt andet diabetes, ernæringsproblematik, hud og slimhinder, psykiske problemstillinger og forhøjet BT. Der foreligger døgnrytmeplaner i alle journaler.
Observation	X			Der observeres generel sammenhæng mellem den hjælp, som beboeren modtager og beboerens tilstand.
Beboer		X		Beboerne oplever generelt, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som de har behov for, og den hjælp de får tilbudt. En beboer påpeger dog, at beboerne på afdelingen ikke er orienteret om, at der på tilsynsdagen er temadag for samtlige medarbejdere. Beboeren finder det mindre acceptabelt ikke at have været inddraget og informeret om temadagen. Beboer oplyser desuden, at nogle medarbejdere har sproglige udfordringer, og det derfor kan være vanskeligt at få etableret en målrettet nuanceret kommunikation. Beboer påpeger, at en manglende forståelse og kommunikation kan skabe ensomhed.
Medarbejder	X			Medarbejderne udviser et godt kendskab til de forskellige dokumenter i den sundhedsfaglige dokumentation og kan redegøre for, hvorledes opfølgning og ajourføring af dokumenterne skal finde sted.

				Medarbejderne henviser til opslag på tavlen på kontoret, hvor der hænger tjeklister for, hvornår den sundhedsfaglige dokumentation sidst er opdateret. Flere medarbejdere beskriver eksempelvis over for tilsynet, at der skal være sammenhæng mellem de forskellige dokumenter i den sundhedsfaglige dokumentation.
--	--	--	--	--

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		Der er udarbejdet døgnrytmeplaner i alle 4 journaler. En døgnrytmeplan er meget detaljeret beskrevet og giver et godt billede og overblik over de indsatser, der skal leveres gennem hele døgnnet. En anden døgnrytmeplan mangler beskrivelse for indsatserne om natten, desuden er indsatserne dag/aften meget kortfattigt beskrevet og uden handlevejledning, således at det ikke er klart, hvordan borgeren skal hjælpes og støttes. En tredje døgnrytmeplan beskriver, at beboeren er normal-spisende og spiser normal mad, dette er ikke i overensstemmelse med beboeren fokusområde, hvor beboeren beskrives som småtspisende og har tabt sig væsentligt i vægt. Desuden bemærkes det, at beboer er triageret i gult område, da ernæringstilstanden ikke er habituel. En fjerde døgnrytmeplan mangler en del handleanvisende beskrivelser f.eks. i forhold til, hvorledes beboeren skal støttes i toiletsituationen og tilbydes hyppige toiletbesøg. Desuden mangler en beskrivelse af, hvorledes beboeren motiveres og støttes mentalt i forhold til at blive medinddraget i sin pleje.
Observation		X		Der observeres generelt sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboernes tilstand. I et tilfælde observerer tilsynet kl. 12.00, at beboeren ikke har fået den beskrevne morgenhjælp. Medarbejder oplyser, at der grundet temadag på plejecentret har været mindre bemanning på afdelingen, og beboeren derfor ikke er blevet hjulpet med morgenplejen. Borgeren hjælpes med personlig pleje senere på dagen.
Beboer		X		Beboerne tilkendegiver, at de generelt er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje. En beboer påpeger dog, at hun ikke fik den vanlige hjælp på tilsynsdagen. Beboer oplyser, at medarbejderne vanligvis kommer ind og tilser beboeren om morgenen. Derefter ved beboer, at hun skal gå på badeværelset og efterfølgende ned i spisestuen og indtage sin morgenmad. Tilsynet bemærker, at denne indsats ikke er beskrevet i beboerens døgnrytmeplan, og derfor forståeligt ikke er leveret, da ingen medarbejdere på afdelingen kender beboeren, da det faste personale er på temadag.

Medarbejder	X			Tre af medarbejderne beskriver, at de ikke kender beboerne, idet de ikke fast arbejder på afdelingen. Medarbejderne oplyser enstemmigt, at de orienterer sig i beboerens døgnrytmeplan, før de leverer hjælpen til beboeren. Medarbejderne oplyser, at de finder det meget lærerigt at varetage plejen på en anden afdeling end normalt, da det giver refleksion og læring i forhold til, hvor vigtigt det er, at døgnrytmeplanen er opdateret. En fjerde medarbejder oplyser i forhold til en kendt beboer, at indsatsen skal leveres med skånsomhed. En sang og et godt humør kan medvirke til, at beboeren ikke modsiger sig hjælp til personlig pleje.
-------------	---	--	--	---

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			Tilsynet noterer, at der i alle døgnrytmeplaner fremgår oplysninger vedrørende den praktiske hjælp i forhold til beboerne. I et tilfælde fremgår det vedrørende en hukommelsessvækket beboer, at hun gemmer alt, og beboer derfor skal have hjælp til daglig oprydning samt til at finde sine ting. I et andet tilfælde fremgår det, at beboer kan have brug for hjælp til tømning af askebæger. I et tredje tilfælde fremgår det, at beboeren skal hjælpes med sine blomster.
Observation	X			Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige. Boligerne overholder de hygiejniske retningslinjer og kvalitetsstandarder på området. Boligerne fremstår hjemlige og er indrettet efter beboernes individuelle smag
Beboer	X			Alle beboerne, som tilsynet er i dialog med, udtrykker tilfredshed med rengøringen. En beboer oplyser, at vedkommende selv holder så meget orden i boligen så muligt, så det er let for rengøringen at komme til.
Medarbejder	X			Medarbejderne er løbende opmærksomme på at bidrage til orden og renholdelse i beboernes boliger. En medarbejder fortæller i forhold til en beboer med demensproblematik, at hun er meget opmærksom på rengøringen, idet beboer ofte gemmer ting. Medarbejder tjekker sengen dagligt, da beboer gemmer småkager under hovedpudden, og medarbejder er opmærksom på at få de brugte bleer smidt ud, da beboer smider disse på gulvet i badeværelset. Medarbejder beskriver, at renholdelsen også handler om at bevare beboers værdighed. Medarbejderne fortæller generelt, at der er fokus på at sikre, at der ikke foregår spredning af bakterier. I samtlige boliger er der spritklude, som anvendes til at aftørre hjælpemidler og overflader i boligen. En medarbejder beskriver, at der på en afdeling har været et tilfælde med multiresistente bakterier.

				Dette har været medvirkende til, at der nu er taget nogle forholdsregler på plejecentret. Blandt andet anvendes der altid plastikforklæde under plejeforløb hos beboeren. Medarbejder henviser til procedure/vejledning i PPS. Desuden er der på en afdeling opstillet håndspritbeholdere og et ønske om at alle spritter fingrene, før de sætter sig til bords.
--	--	--	--	--

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.			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Døgnrytmeplanerne indeholder oplysninger vedrørende beboernes fysiske, sociale og mentale ressourcer. Videre fremgår gode eksempler på, hvordan beboernes ressourcer inddrages i hverdagen. Der ses flere tilfælde i forhold til, hvorledes beboerne medinddrages i den daglige hygiejne i forhold til selv at mestre små opgaver af den personlige pleje. I en døgnrytmeplan er beskrevet et lille træningsprogram, som beboer i samarbejde med medarbejder skal udføre dagligt.
Observation	X			Tilsynet observerer i alle tilfælde sammenhæng mellem de beskrevne ressourcer og beboernes tilstand.
Beboer	X			Beboerne fremhæver flere eksempler på, hvordan de holder sig i gang i hverdagen. En beboer oplyser, at hun sætter en ære i selv at klare så mange ting som muligt. Beboer har fået indrettet sit køkken i boligen, således at hun selv kan tilberede lidt mad til sine gæster. Desuden oplyser beboeren, at hun holder sin bolig selv, idet beboer kun får hjælp til den grove rengøring. Beboer reder selv sin seng, skifter sengetøj og vasker bluser m.v. i håndvasken. Beboeren er desuden meget taknemmelig for, at hun bor tæt på butikker, da hun nyder at handle ind. En anden beboer fortæller, at hun deltager i alle aktiviteter, som er på plejecentret, men har et ønske om, at der var mere fysisk træning. Beboer ytrer ønske om selv at stå for noget gymnastik, da hun er gammel danser. En tredje beboer oplyser, at hun egentlig klarer sig selv med kun lidt støtte i hverdagen fra personalet. Desuden kører beboeren selv sin kørestol til og fra spisestuen.
Medarbejder	X			Medarbejderne beskriver, hvordan der løbende arbejdes med at udvikle og vedligeholde beboernes ressourcer. Ifølge en medarbejder er der fokus på, at beboerne gør det, de selv kan. Specielt i forhold til den personlige pleje er der flere opgaver, beboerne selv kan varetage. Medarbejder fortæller, at de små ting også tæller samt er medvirkende til, at beboerne ikke går i stå. Medarbejderen fortæller, at måden beboerne inviteres til at deltage i deres pleje på er afgørende for, at de har forståelse for at anvende deres ressourcer.

			En anden medarbejder beskriver, at hun ser frem til, at klippekortsordningen kommer i gang, da det giver mulighed for meningsgivende aktiviteter. En tredje medarbejder beskriver, at der også arbejdes med beboernes ressourcer i forhold til opgaver på fællesarealerne. En vogn med saft og kaffe sættes frem om eftermiddagen, således at beboerne selv kan forsyne sig. En fjerde medarbejder oplyser, at det er vigtigt at kende beboernes livshistorie i forhold til inddragelse af beboernes ressourcer. På medarbejders afdeling bor der f.eks. en beboer, som er god til at sy, og beboeren er med til at reparere små ting i afdelingen.
--	--	--	--

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 5 Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i alle døgnrytmeplanerne. Eksempelvis i forhold til væskeindtagelse, hudpleje, ernæring, mobilisering og forebyggelse af tryksår.
Beboer	X			Beboerne er tilfredse med hjælpen og oplever, at medarbejderne tager hånd om aktuelle sundhedsmæssige problemstillinger. En beboer fremhæver den nye ordning med lægetilknytning til plejecentret, beboeren har skiftet til plejecentrets læge og ser frem til sin første konsultation om en uge. En anden beboer beskriver, at hun har haft problemer med sine øjne og oplever, at medarbejderen straks tog handling på dette, herunder fik ordineret øjendråber til beboeren.
Medarbejder	X			Medarbejderne fortæller, at beboerne løbende vurderes via triageringsredskabet. En medarbejder beskriver, hvordan der målrettet er arbejdet på at løse en beboers udfordring med sår gennem god hygiejne og hyppige toiletbesøg. Medarbejder beskriver, hvordan kontinuitet og faglighed har spillet en vigtig rolle i forhold til denne problemstilling. En anden medarbejder fortæller, at en beboer tidligere har haft en urinvejsinfektion, hvilket der er blevet taget hånd om. Det beskrives videre, at beboer skal motiveres til at vaskes sig og skifte ble hyppigt samt drikke rigeligt. Medarbejder opfordrer dagligt beboer til dette. En tredje medarbejder gør rede for, at en beboer har ringe appetit, og det derfor er vigtigt at sikre ernæringsrigtig kost. Dette gøres ved at få fat på egen læge og få ordineret proteindrikke, som kan tilbydes mellem måltiderne. En fjerde medarbejder oplyser, at der generelt på afdelingen gøres rigtigt meget for at få beboerne til at drikke, specielt når de opholder sig på fællesarealerne. Der er indkøbt tranebærjuice, som serveres dagligt til beboerne.

				Samme medarbejder oplyser, at der er mere fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, idet der nu er en fast læge tilknyttet plejecentret. Medarbejder oplyser, at hun i forhold til urinvejsinfektioner nu er blevet klar over, at der ikke skal behandles med antibiotika som første tiltag. Beboeren skal tilbydes drikke, og der skal være fokus på hygiejne. Først når beboeren får tydelige symptomer opstartes en behandling. Ligeså oplyser medarbejder, at efter undervisningssituationen i vitaminer er der nu opmærksomhed på, at nogle vitaminer ikke må gives sammen med en bestemt kost, samt at nogle piller ikke må gives med mælkeprodukt.
--	--	--	--	---

Hverdagen på pleje og aktivitetscentret

Mål 6	Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Beboernes livshistorie er udfyldt i 3 ud af 4 journaler. Livshistorierne er generelt meget korte og ikke specielt beskrivende. Tilsynet henleder til, at formålet med dokumentationen er at tegne et billede af borgerens liv, således at medarbejderne har noget at gå ud fra og kan tilpasse plejen til borgerens vaner og ønsker.
Beboer	X			Beboerne oplever generelt en tilfredsstillende hverdag på plejecentret. En beboer har en god hverdag og fortæller, at der ikke er noget at klage over. Beboer fortæller, at medarbejderne tager hensyn til, hvordan beboer ønsker at leve sit liv. En anden beboer fortæller, at vedkommende nyder sin bolig og udsigten fra denne. Beboeren er dog af den opfattelse, at hun ikke rigtig passer ind på plejecentret. Beboeren er klar over, at hun ikke kan klare sig i en selvstændig bolig, men føler sig alligevel for frisk til at bo på et plejecenter.
Beboer	X			Beboerne er generelt tilfredse med maden på plejecentret. To beboere nævner, at måltiderne er hyggelige, og at man sidder på faste pladser, som bidrager til, at der bliver skabt nogle gode relationer mellem beboerne. En beboer fortæller, at hun ikke finder maden specielt tillokkende. Oplyser, at hun har tabt sig gennem den sidste tid, og selv har måtte købe ekstra mad ind for at føle sig mæt. Desuden oplyser beboeren, at der er alt for langt mellem det sidste måltid om aftenen kl. 17.30 og morgenmaden næste dag. Beboeren har derfor lavet en aftale med medarbejderen om at få serveret maden senere på aftenen. Tilsynet konstaterer, at der er udarbejdet fokusområde på ernæring for denne beboer.
Medarbejder	X			Medarbejderne udviser en god forståelse for beboernes hverdag og respekterer den måde, som beboerne gerne vil leve på. Medarbejderne henviser til beboernes nye klippekortsordning og har en forventning om, at beboerne vil tage positivt mod en ekstra halv time om ugen.

				Medarbejderne oplyser, at beboerne allerede har budt ind med flere forslag til, hvorledes de ønsker, at deres klippekort skal anvendes. En oplyser, at hun fast vil en tur i byen med en medarbejder, en anden at hun ønsker at få rullet sit hår op en gang om ugen, en tredje en gåtur i nærmiljøet, en fjerde ønsker at lave et måltid sammen med en medarbejder. En anden medarbejder fortæller, at en beboer ønsker at samle tiden sammen og benytte sig af, at have en medarbejder med til sit barnebarns bryllup.
--	--	--	--	--

Mål 7	Beboeren oplever respekt			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer respektfuld kommunikation mellem beboere og medarbejdere. Medarbejdernes kommunikation med beboerne er tilpasset den enkelte beboer. Medarbejderne viser i deres adfærd tydeligt, at det nonverbale sprog bruges professionelt. Medarbejderne kommunikerer anerkendende og anvender verbal guidning som et nyttigt redskab.
Beboer	X			Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er venlige og imødekommende.
Medarbejder	X			Alle medarbejdere kan redegøre for, hvordan der udvises respekt for beboerne. En medarbejder oplyser, at da hun ikke arbejder fast på afdelingen er det meget vigtigt, at hun præsenterer sig ved navn og oplyser beboeren om, hvad hun skal hjælpe med. En anden medarbejder fortæller, at det er vigtigt at møde beboerne, hvor de er samt at respektere deres valg. Det kan nogle gange være tidskrævende, men er i den grad med til at sikre, at beboerne bliver medinddraget og hørt.

3.1 RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

	Observationer på fællesarealer			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	X			Tilsynet bemærker, at flere beboere er samlet på fællesarealerne, hvor de sidder og hygger sig enten med en film eller socialt samvær. Fællesarealerne er indrettet med møbler, som er afstemt målgruppen. Der er blomster på bordene og en hyggelig indretning, som er med til at sikre et hjemligt præg.

				På tilsynsdagen er der færre medarbejderressourcer end vanligt, og dette gør, at afdelingerne generelt virker stille, da medarbejderne hele formiddagen er i gang med plejen i beboernes boliger. På en tavle på gangen, bemærker tilsynet, at der hænger et aktivitetsprogram. Ligeledes er der billeder af medarbejderne, som er ansat på afdelingen. På tilsynsdagen er der en sangaktivitet på den ene afdeling, som er fælles for hele plejecentret.
Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?	X			Rengøringsstandarden er overalt meget tilfredsstillende, og lever op til kommunens kvalitetskrav.
Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet		X		Tilsynet overværer et middagsmåltid på en afdeling. Flere beboere er samlet i spisestuen og sidder spredt ved flere borde. Der er en medarbejder tilstede under måltidet. Medarbejder serverer maden, går rundt mellem beboerne og skærer maden ud. Der hersker ingen dialog, og fjernsynet kører i baggrunden. Medarbejder arbejder i køkkenet under måltidet og sidder kun med ved bordet i meget begrænset tidsrum. Tilsynet bliver oplyst, at medarbejder er vikar på plejecentret.
Er kommunikationen respektfuld	X			Tilsynet observerer, at der er en respektfuld kommunikation, trods det, at medarbejderne har meget travl og ikke er på deres vanlige afdeling.
Bliver beboerne behandlet værdigt	X			Tilsynet overværer samtaler med beboerne på fællesarealerne samt telefonsamtaler med pårørende. Dialogen er præget af værdighed og forståelse.

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 aktivitetsscenteret har tilsynsførende fokus på, om beboerne deltager 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 forholdende kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdende 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 forholdende 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

Manager

m: 4189 0475

e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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