

Tilsynsrapport **Gribskov Kommune**

Center for Social og Sundhed
Bakkebo Plejecenter

Uanmeldt helhedstilsyn
Maj 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	6
3.4	Hverdagens praksis	7
3.4.1	Personlig pleje	7
3.4.2	Praktisk hjælp	8
3.4.3	Mad & måltider	8
3.4.4	Rehabilitering	9
3.4.5	Omgangsform og sprogbrug	10
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	10
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	12
4.0	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5.0	Præsentation af BDO	15

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Bakkebo er, at der er tale om et plejecenter med

Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingen fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med beboernes behov i centrum, ligesom der tages udgangspunkt i Aleris' værdisæt. Medarbejderne kan beskrive, hvordan værdierne omsættes til praksis i dagligdagen.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at denne generelt er tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne fremstår generelt handlevejledende og individuelle samt udfyldt gennem hele døgnet. De sygeplejefaglige udredninger fremstår fyldestgørende, og der er udarbejdet livshistorie for to beboere, mens det ved en tredje beboer er dokumenteret, at denne ikke ønsker en livshistorie. Der ses enkelte mangler, som relaterer sig til handleplanerne, idet der ses handleplaner, som bærer præg af permanente problemstillinger.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes med en aktiverende og inddragende tilgang til plejen.

Vedrørende den praktiske hjælp vurderer tilsynet, at rengøringsstandarden på plejecentret er tilfredsstillende. Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvordan der løbendes ydes hjælp, som sikrer, at boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige.

Tilsynet vurderer, at måltiderne på plejecentret som udgangspunkt er tilfredsstillende, men vurderer samtidig, at der kan arbejdes videre med at skabe nogle hensigtsmæssige rammer omkring måltidet. Beboerne har forskellige opfattelser af madens og måltidets kvalitet, ligesom de ikke er bekendte med muligheder for at få indflydelse på mad og måltider.

Tilsynet vurderer, at der tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, herunder at der er fokus på at understøtte beboernes ressourcer.

I forhold til omgangsformen på plejecentret vurderer tilsynet, at der forekommer en god omgangstone. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at der tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter på plejecentret, ligesom disse er afstemt med beboernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at der forekommer velfungerende organisatoriske rammer på Bakkebo, ligesom det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at løse deres opgaver i det daglige arbejde, samt at der ledelsesmæssigt sikres en løbende kompetenceudvikling.

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 kvalitetsstandards og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

- Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på måltider, herunder at beboernes ønsker og behov imødekommes.
 - Tilsynet anbefaler, at Bakkebo fastholder fokus på dokumentationsarbejdet, herunder at handleplanerne i alle tilfælde fremstår ajourførte samt afsluttes, når problemstillingerne ikke længere er relevante.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Bakkebo Omsorgscenter, Østre Allé 30, 3250 Gilleje
Leder
Gitte Andersen, sygeplejerske og centerchef
Antal boliger
63 boliger Bakkebo består af 3 huse: Bakkehuset, Fiskerhuset og Skipperhuset med 10 lejligheder i hver samt 3 stræder: Bakkestræde, Fiskerstræde og Skipperstræde med 9, 11 og 13 boliger.
Dato for tilsynsbesøg
Den 7. maj, 2018
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med centerleder, sygeplejefaglig leder og teamkoordinator • Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere • Tilsynsbesøg hos 3 beboere • Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter) Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Stine Marie Ørnholt, Konsulent og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager, økonomi og DP i ledelse

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	Ledelsen oplyser i forhold til anbefalingen fra forrige tilsyn, at der er arbejdet med måltiderne. Der er startet samarbejde med Københavns Madhus med henblik på at udvikle måltiderne på plejecentret, og det er blandt andet planen, at der skal arbejdes med værtsrollen. Siden forrige tilsyn har måltiderne ligeledes været et fokusområde i forbindelse med personalemøderne. Det er blevet italesat, at alle medarbejdere skal være siddende under måltiderne. Leder beskriver, at der i øjeblikket planlægges implementering af FSIII, og man forventer, at dette kommer til at fylde meget i den kommende tid. Beboermålgruppen er fortsat bred, og det opleves generelt, at målgruppen bliver mere komplekse.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingen fra forrige tilsyn.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	Ledelsen oplyser, at der arbejdes med beboeren i centrum. Videre tages udgangspunkt i Aleris' værdier: Omsorgsfulde – Professionelle – Engagerede – Nytænkende. Der arbejdes med at tale ind i disse værdier, og hvordan disse omsættes til hverdagen på plejecentret. Der arbejdes med kundebegrebet i forhold til medarbejderne, dette for at sikre den gode "kundeoplevelse" hos beboerne – det er beboerne og deres oplevelser, som skal være i centrum. Der arbejdes ligeledes med at skabe glæde for medarbejderne, herunder nogle gode rammer og et godt psykisk arbejdsmiljø. To beboere oplever, at plejecentret er et godt sted at bo. En beboer henviser til en god stemning på plejecentret. En anden beboer beskriver, at de øvrige beboere på plejecentret er gået tilbage i funktionsniveau, og at det derfor kan være svært at tale med disse. Adspurgt medarbejderne til plejecentrets værdigrundlag oplyses det, at der arbejdes med en aktiverende tilgang. Ligeledes henvises til Aleris' værdier. Medarbejderne kommer i samarbejde frem til disse og beskriver, hvordan der arbejdes efter værdierne i praksis. Det fremhæves eksempelvis, at værdierne kommer til udtryk i forbindelse med den daglige pleje, hvor beboerne mødes med en professionel og omsorgsfuld tilgang.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes med beboernes behov i centrum, ligesom der tages udgangspunkt i Aleris' værdisæt. Medarbejderne kan beskrive, hvordan værdierne omsættes til praksis i dagligdagen.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	Der gennemgås dokumentation for tre beboere: Det bemærkes, at alle døgnrytmeplaner er udfyldt gennem hele døgnnet. Døgnrytmeplanerne fremstår rehabiliterende, og det beskrives ved en beboer, at denne selv kan varetage bad med guidning af medarbejder. Ligeledes beskrives det, at beboer selv varetager personlig pleje og påklædning med vejledning. I et andet tilfælde er beboers ressourcer ligeledes beskrevet i døgnrytmeplanen.
-------------	---

	I et tredje tilfælde fremgår det, at beboer typisk vågner mellem 8 og 9 om morgenen. Der fremgår handlevejledende beskrivelser af, hvad beboer selv kan gøre, og hvad beboer behøver hjælp til. I forhold til den praktiske hjælp beskrives det, at beboer selv reder seng og tømmer skraldespand. Der foreligger generelt relevante handleplaner for beboerne. Det bemærkes dog, at der i forhold til to beboere foreligger handleplaner, som bærer præg af permanente problemstillinger. Eksempelvis ligger der en handleplan for en beboer, som har tendens til urinvejsinfektion, dette er en problemstilling, som har stået på i lang tid, og denne kan med fordel afsluttes og skrives ind i døgnrytmeplanen samt den sygeplejefaglige udredning. De sygeplejefaglige udredninger fremstår i alle tilfælde udfyldt og opdateret. Der foreligger livshistorie for to beboere, mens det i et tredje tilfælde fremgår, at beboer ikke ønsker at få udarbejdet en livshistorie. Medarbejderne beskriver, at den sundhedsfaglige dokumentation anvendes som et aktivt redskab i hverdagen. Dagen indledes som regel med, at man læser op på samtlige beboere på afdelingen. I tilfælde af, at man ikke har været på arbejde over en længere periode, læses længere tilbage i dokumentationen. Medarbejderne beskriver, at der typisk dokumenteres efter frokost, da der ofte er mest mulighed for at fordybe sig på dette tidspunkt. Ifølge medarbejderne er handleplanerne en god måde at skabe overblik over en konkret og tidsafgrænset problemstilling. Omsorgsnotaterne anvendes i forhold til områder, som ikke skal følges op. Døgnrytmeplanen skal udførligt beskrive, hvad beboeren selv kan, samt hvad beboeren behøver hjælp til. Formålet er, at en anden medarbejder skal kunne udføre en ensartet pleje med udgangspunkt i døgnrytmeplanen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation generelt er tilfredsstillende. Døgnrytmeplanerne fremstår generelt handlevejledende og individuelle samt udfyldt gennem hele døgnet. De sygeplejefaglige udredninger fremstår fyldestgørende, og der er udarbejdet livshistorie for to beboere, mens det ved en tredje beboer er dokumenteret, at denne ikke ønsker en livshistorie. Der ses enkelte mangler, som relaterer sig til handleplanerne, idet der ses handleplaner, som bærer præg af permanente problemstillinger.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data	Tilsynet observerer, at den pleje og omsorg, der tilbydes beboerne, er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboerne fremstår rene og velplejede. Beboerne oplever, at kvaliteten af den personlige pleje generelt er tilfredsstillende. En beboer fremhæver, at vedkommende klarer en del af plejen selv. Beboer oplever en god hjælp i forhold til bad og til at finde tøj frem. Medarbejderne spørger ind til, hvordan beboeren ønsker at modtage hjælpen, ligesom medarbejderne støtter op om beboers sygdom og nødvendige tiltag i hverdagen. En anden beboer oplever at være selvhjulpnen i forhold til den personlige pleje, en pårørende varetager dog hårvask. Beboer oplever, at det efterhånden kniber med at kunne smøre sin ryg med creme, hvilket beboer gerne vil gøre dagligt. Beboer modtager ikke hjælp til dette. Beboer savner ligeledes, at medarbejderne kommer og siger godmorgen og godnat, da det føles lidt tomt, når man ikke taler med nogen. En tredje beboer beskriver at modtage hjælp til personlig pleje i sengen og til badet og oplever dette som en god hjælp. Beboer tilbydes bad ugentligt og oplever, at dette er passende. Badet tager udgangspunkt i en inddragende og rehabiliterende tilgang. Medarbejderne oplyser, at der afholdes triagemøde tre gange ugentligt, her drøftes beboernes problemstillinger samt tilgangen til den personlige pleje. Der tages udgangspunkt i tavlen på kontoret.
-------------	---

	Medarbejderne kan redegøre for principperne for triagering og beskriver, at hvis en beboer triageres gul, skal der ligeledes oprettes en handleplan for beboer. Beboerne triageres rødt, hvis de har været eller er indlagte. Det er et fælles ansvar at beslutte, hvor beboerne skal placeres i forhold til triagering. Sygeplejersken eller udviklingssygeplejersken deltager, når beboerne triageres ned, mens de øvrige medarbejdere i samarbejde kan triagere op. I forhold til den personlige pleje finder medarbejderne det vigtigt, at beboerne varetager mest muligt selv. Beboerne kan gennem mindre tiltag guides og støttes til at børste tænder eller til at vaske sig i ansigtet.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne generelt modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes med en aktiverende og inddragende tilgang til plejen.

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	Tilsynet observerer en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealerne og i beboernes boliger. Hjælpemidler i beboernes boliger fremstår ligeledes rengjorte. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den praktiske hjælp og rengøring. En beboer fortæller, at den praktiske hjælp er i overensstemmelse med beboers behov. Beboer oplyser, at medarbejder nogle gange lægger vasketøjet på plads, beboer kan godt selv, men er glad for støtte til opgaven. En anden beboer fortæller, at rengøringen ikke er, som da beboer selv gjorde rent, men beboer er alligevel tilfreds med hjælpen. Beboer gør også selv rent i boligen og oplever derfor ikke at modtage meget hjælp. Beboer reder selv sengen og finder, at dette er en god måde at holde sig i gang på. En tredje beboer er tilfreds med rengøringen, men oplever ikke, at der tørres støv af, hvilket beboer synes er et problem, da beboer der har støvallergi. Tilsynet observerer ingen støv i boligen, som fremstår pæn og rengjort. Tilsynet bemærker, at der ligger en del køkkenrulle og servietter i boligen, blandt andet i radiatoren. Tilsynet er efterfølgende i dialog med en medarbejder, som beskriver, at beboer selv rydder op i dette. To beboere beskriver, at de selv går ud med deres affaldspose. Medarbejderne oplyser, at der er tilknyttet faste rengøringsmedarbejdere, som varetager ugentlig rengøring i beboernes boliger. Medarbejderne har løbende fokus på ryddelighed og renlighed. Der er eksempelvis opmærksomhed på, hvis en beboer har spildt, eller hvis beboer har behov for støtte til at opretholde ryddelighed. Der tages dog udgangspunkt i, hvordan den enkelte beboer ønsker, at boligen fremstår. Nogle beboere kan inddrages i eksempelvis at tage affaldet ud og andre kan lægge vasketøjet sammen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden på plejecentret forekommer tilfredsstillende. Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvordan der løbendes ydes hjælp, som sikrer, at boliger og fællesarealer fremstår renlige og ryddelige.

3.4.3 Mad & måltider

Data	Tilsynet observerer morgenmåltidet i caféen. Beboerne sidder sammen, og nogle læser dagens avis. Der er en hyggelig og rolig stemning. I forbindelse med frokostmåltidet i caféen observeres det, at ca. 20 beboere deltager i måltidet. Flere beboere går selv til disken og fortæller, hvad de har lyst til at spise. Beboere, der ikke selv kan hente maden, spørges af medarbejderne, hvad de kunne tænke sig. Der serveres lun ret og smørrebrød. På bordene står kander med saftvand, kun ved et bord serveres vand. En beboer finder, at den serverede portion er lidt stor, medarbejder svarer beboer, at der gerne må levnes, når man ikke selv har hentet. Der er indledningsvis seks medarbejdere, som deltager i måltidet, tre medarbejdere er siddende og placeret ved de beboere, som har behov for hjælp. Medarbejderne spiser et pædagogisk måltid. Efterhånden sætter flere medarbejdere sig ned ved bordene og deltager i måltidet. Det bemærkes, at en medarbejder er opmærksom på at inddrage alle beboerne i samtale på forskellige måde.
-------------	---

	Medarbejder samtaler blandt andet med en beboer om den forestående tur til byen senere på dagen, og det drøftes, hvilke indkøb der skal gøres. Beboerne forlader lokalet, efterhånden som de er færdige med at spise, og måltidet har dermed ikke en fælles afslutning. Tilsynet går ligeledes rundt i Bakkehuset, Fiskerhuset samt Skipperhuset. Her serveres måltiderne lidt senere, hvorfor tilsynet udelukkende observerer den indledende del af måltiderne. På en afdeling observeres det, at der er dækket op med tallerkner og navneskilte. En medarbejder er i færd med at tilberede måltidet. På en anden afdeling er en medarbejder ligeledes i gang med at tilberede måltidet og sætter blandt andet kander på bordene. En anden medarbejder er siddende med tre beboere, som venter på, at måltidet går i gang. Der er både kander med vand og saftvand på bordene. På en tredje afdeling sidder tre beboere i kørestol klar til måltidet. En medarbejder er ved at tilberede måltidet, mens en anden medarbejder følger en beboer til bords. En medarbejder forklarer tilsynet, at maden smøres og tilberedes inden måltidets begyndelser, og at der tages hensyn til det, beboerne godt kan lide. Beboerne adspørges til oplevelsen af maden og måltiderne. En beboer fortæller, at alle måltider spises i caféen sammen med ægtefælle. Maden er god og i overensstemmelse med beboers ønsker og behov. Maden er ligeledes tilpasset beboers diabetes. Man kan ligeledes få maden i boligen, hvis der er behov for dette. En anden beboer fremviser tilsynet plejecentrets menuplan, og beboer undrer sig over dagens menu 'brosme'. Beboer ved ikke, hvad dette er. Hertil kommer, at beboer er spændt på ugens krydrede frikadeller. Det har beboer ikke smagt før, og beboer er noget betænkelig ved denne ret. Beboer kunne godt ønske sig mere traditionel mad. Beboer finder, at frokosten er udmærket, da man i forbindelse med frokosten selv kan vælge. Beboer har desuden en oplevelse af, at nogle beboere kan være støjende ved måltiderne. En tredje beboer beskriver, at maden er i orden, uden at være fantastisk. Beboer har synkebesvær, og får derfor blendet dele af maden, eksempelvis hvis der serveres kød i hele stykker. Beboer oplever, at måltiderne er hyggelige, men savner at sidde med nogle, som kan samtale om lidt dybere emner. Tilsynet bemærker, at ingen af beboerne, som tilsynet er i dialog med, oplever at have indflydelse på den mad, der serveres, ligesom de ikke er bekendte med, hvor man kan henvende sig i den sammenhæng. Ledelsen oplyser tilsynet, at der er mulighed for at drøfte maden på centerrådsmøderne og på kostrådsmøder (næste kostrådsmøde er i maj) samt med personalet og køkkenet i hverdagen. Medarbejderne beskriver i forhold til måltiderne, at der er stor forskel på tilgangen til måltiderne i de forskellige dele af huset. I caféen kan det være udfordrende at skabe bordskik, således at beboerne bliver siddende ved bordet, til alle har spist. Dette er oftest nemmere i husene. På et overordnet plan er det vigtigt at lytte til beboernes ønsker til maden. Et godt måltid sikres ved at skabe ro, og det prioriteres at være siddende under måltidet. Der er ligeledes fokus på at minimere forstyrrelser under afvikling af måltidet.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at måltiderne på plejecentret som udgangspunkt er tilfredsstillende, men vurderer samtidig, at der kan arbejdes videre med at skabe nogle hensigtsmæssige rammer omkring måltidet. Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige opfattelser af madens og måltidets kvalitet, ligesom de ikke er bekendte med muligheder for at få indflydelse på mad og måltider.

3.4.4 Rehabilitering

Data	Ledelsen oplyser, at den rehabiliterende tilgang er et tema i forbindelse med triagemøderne. Der forekommer et tæt samarbejde med fysioterapeuterne, ligesom der er fokus på dialog med beboerne om den rehabiliterende tilgang. Det tilstræbes at finde frem til den enkelte beboers motivation for at udvikle sig. Tilsynet observerer, at der opholder sig en del beboere på fællesarealerne. På en afdeling ligger en beboer i en lænestol med et tæppe på. På udendørsarealerne observeres en fuglevoliere, et springvand samt en trægyng, som kan benyttes af beboerne.
-------------	---

	Beboerne oplever at være medinddraget og motiveret for at anvende egne ressourcer. En beboer fremhæver, at medarbejderne er opmærksomme på, at beboer selv kan varetage flere opgaver. En beboer oplever, at medarbejderne glemmer at spørge, om beboer selv kan varetage praktiske opgaver. Beboer synes, at det er svært selv at lægge rent sengetøj på sengen og ville gerne tilbydes hjælp til dette. En beboer kan ikke svare på spørgsmål om den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og oplyser, at der arbejdes med udgangspunkt i hjælp-til-selv-hjælp. Rehabilitering er en integreret del af hverdagen på plejecentret. Medarbejderne giver et eksempel på en beboer, som tidligere blev kørt alle steder, nu har beboer selv lært at bruge kørestolen. En anden beboer var tidligere sengeliggende og er nu selvgående med støtte fra en rollator.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, herunder at der er fokus på at understøtte beboernes ressourcer.

3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

Data	Tilsynet observerer en imødekommende og venlig omgangsform på plejecentret. Tilsynet observerer, at en medarbejder udviser sympati for en beboer, ligesom der grines og laves sjov med hinanden. Tilsynet bemærker, at beboer nyder medarbejders gode humør og energi. Tilsynet overhører ligeledes en anden samtale mellem en medarbejder og en beboer. Beboer er i gang med at forlade caféen uden at have spist sin mad. Medarbejder spørger ind til beboers appetit og velbefindende. Det bliver klart, at beboer er ked af det, og medarbejder aftaler at besøge beboer senere på dagen. De beboere, tilsynet taler med, giver udtryk for, at medarbejderne taler pænt og oplever ligeledes en god stemning på Bakkebo. En beboer beskriver medarbejderne som meget venlige og imødekommende. Der bliver lavet sjov, hvilket beboer sætter pris på. Beboer har tidligere været vant til mange mennesker i sit arbejde, så beboer er glad for selskab. En anden beboer beskriver ligeledes en god tone på plejecentret, henviser dog til episoder med en lidt kommanderende medarbejder. En tredje beboer fremhæver ligeledes en god omgangsform. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer, nogle kan bedst lide en formel tone, mens andre foretrækker en mere direkte tiltaleform. Medarbejderne beskriver ligeledes en god omgangstone mellem medarbejderne imellem.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der forekommer en god omgangstone og omgangsform på plejecentret. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation med beboerne.

3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	Ledelsen oplyser, at der arbejdes målrettet med klippekortsordningen, ligesom der generelt er fokus på at tilbyde varierende muligheder for aktiviteter. Alle beboere har mulighed for at anvende en halv time ugentligt på klippekortet, der kan ligeledes samles sammen til tre timer til en aktivitet. Nogle beboere kommer selv med ønsker til ordningen, mens andre har behov for inspiration fra medarbejderne. Medarbejderne registrer systematisk klippene. Det oplyses, at der på tilsynsdagen er nogle beboere på Gilleleje Havn og spise. Adspurgt til hjælpemidler beskrives det, at der løbende afprøves forskellige hjælpemidler, nogle med mere succes end andre. Der er tilknyttet træningslokale med de nødvendige faciliteter til målgruppen. Der fremhæves eksempler på frivillige, som er tilknyttet plejecentret. Det observeres, at der på fællesarealerne hænger en aktivitetsplan.
-------------	---

	Beboerne oplever god mulighed for en aktiv hverdag. En beboer kører selv tur på elcykel, ligesom beboer nogle gange cykler med medarbejderne. Beboer deltager desuden i film, træning og sang og tager meget gerne med på ture. Beboer har ligeledes deltaget i en cirkusforestilling. Beboer finder, at det er hyggeligt at være sammen med de øvrige beboere. En anden beboer beskriver at gå til gymnastik, og beboer kommer ligeledes i dagcentret. Beboer tager gerne med på udflugt. I denne uge er der Løvspringstur, hvilket plejer at være hyggeligt, beboer glæder sig. En tredje beboer kommer ikke i dagcentret, beboer vil gerne, at medarbejderne motiverer hertil. Tilsynet bemærker, at det i beboers dokumentation fremgår, at beboer skal opfordres til aktiviteter. Beboer fortæller, at der kommer et orkester, det er beboer meget glad for, ligesom beboer går til sang. Beboer drømmer om en besøgsven. Medarbejderne beskriver, at plejecentret tilbyder et varieret udbud af aktiviteter. Der fremhæves blandt andet spil, boldspil, eftermiddagskaffe, filmvisning, gåture mv. På tilsynsdagen skal nogle beboere spise is på havnen. Det oplyses, at cyklerne anvendes, når vejret er til det. Der er gode træningsfaciliteter, som fysioterapeuten ligeledes anvender. Medarbejderne oplever at have de nødvendige hjælpemidler og fremhæver loftlift, stålft samt Sara stedy. Medarbejderne oplever at have de hjælpemidler, som de har behov for. Der er mulighed for at søge nye hjælpemidler i visitationen, der kan dog være lidt ventetid i den sammenhæng.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter på plejecentret, ligesom disse er afstemt med beboernes behov og ønsker.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	Ledelsen oplyser, at der forekommer et velfungerende samarbejde med tilknyttede centerlæger. Det fremhæves, at alle lægerne er meget dygtige og faglige. Samarbejdet er med til at sikre fagligheden på plejecentret, idet der ligeledes er supervision med medarbejderne. Det er planen, at lægerne på sigt skal indgå i social- og sundhedsassistentmøderne. Der er flere social- og sundhedshjælpere ansat i forhold til antallet af social- og sundhedsassistenter. Der kommer fysioterapeuter fast på plejecentret, ligesom der er mulighed for at trække på en ergoterapeut udefra. Der er ikke sygeplejerske til stede i nattevagt, men der er mulighed for at kontakte akutteamet på Toftebo. Der samarbejdes desuden med diætist, pårørende, vågetjenesten og frivillige. Personalegennemstrømningen er tilfredsstillende, og der er en naturlig gennemstrømning. Det oplyses, at der arbejdes med at tilgodese medarbejdernes ønsker, og der tilstræbes fleksibilitet i den sammenhæng. Det er generelt svært at rekruttere nye medarbejdere og særligt social- og sundhedsassistenter. Adspurgte til sygefravær oplyses det, at ambitionen er 97% nærvær. Dette er opnået i perioder, mens det på andre tidspunkter har været udfordrende at opnå. Der er ledelsesmæssigt fokus på at tilbyde faglig sparring. Leder går rundt i huset dagligt og mærker efter, og der samtales løbende med medarbejderne. Der er de nødvendige ressourcer at trække på i forhold til faggrupper. Centerlægen fremhæves som et godt tiltag, der øger muligheden for faglig sparring. Herudover fremhæves sparring med diætist, sårsygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut. Der forekommer et godt tværfagligt samarbejde, og der arbejdes ligeledes på tværs af afdelinger ved behov.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der forekommer velfungerende organisatoriske rammer på Bakkebo, ligesom det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	Ledelsen oplyser, at der arbejdes med kompetencematrix, som indeholder en oversigt over alle medarbejderne og deres kompetencer, samt hvilke opgaver der er delegeret. Der er løbende fokus på kompetenceudvikling, og der fremhæves praktikvejlederkursus, brandkursus (e-learning), der planlægges ligeledes førstehjælpskursus. Der er udarbejdet introduktionsprogram for nye medarbejdere. Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til deres arbejde og oplyser, at arbejdet med FSIII snart indledes. Ligeledes fremhæves undervisning i sår og palliativ pleje. Der er altid mulighed for at henvende sig til ledelsen med henblik på efteruddannelse, og ledelsen opleves generelt som lydhør.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at løse opgaverne i det daglige arbejde, samt at der ledelsesmæssigt sikres en løbende kompetenceudvikling.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

Efter et ønske fra Gribskov Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved Helhedstilsynene.

1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

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