



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Humlehaven Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
Juni 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder.....	7
3.2 Status og udviklingsområder.....	7
3.3 Dokumentation.....	8
3.4 Pleje og støtte.....	9
3.5 Praktisk hjælp.....	10
3.6 Mad og måltider.....	11
3.7 Kommunikation.....	12
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning.....	13
3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde).....	14
3.10 Observationsstudie af personlig pleje.....	15
4. Tilsynets formål og metode.....	17
4.1 Formål.....	17
4.2 Metode.....	17
4.3 Vurderingsskema.....	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	19
Om BDO.....	20

Forord

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


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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. 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.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Humlehaven Plejecenter, Bavnager 1, 3310 Ølsted

Leder: Hanne Edelsten Andersen

Antal boliger: 28 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. juni 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse (to ansvarshavende sygeplejersker)
- Tilsynsbesøg hos tre beboere
- Gennemgang af dokumentation hos tre beboere
- Observationsstudie af pleje og støtte
- Observationer på fællesarealerne
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)

Beboere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

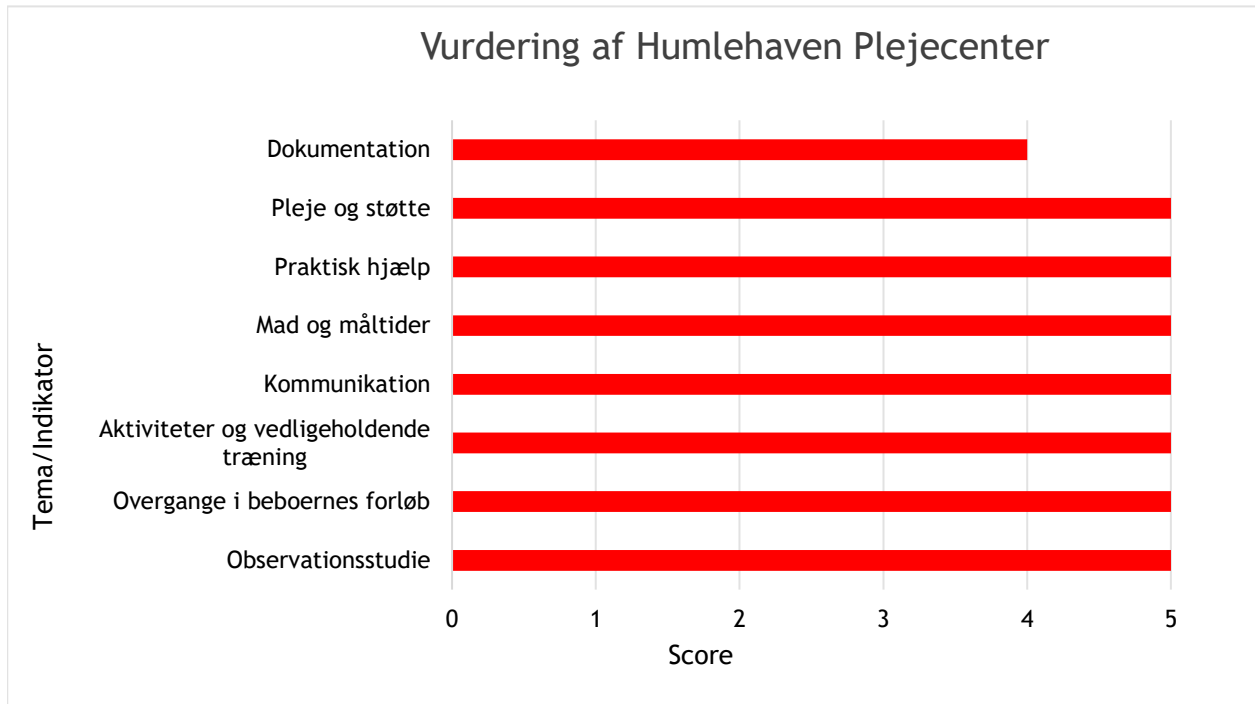
Tilsynskonsulent:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen generelt er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger fremstår generelt fyldestgørende. Dog er det tilsynets vurdering, at der konstateres enkelte mangler til opfølgning på observerede ændringer i to ud af tre gennemgåede journaler. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres ønsker og levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad oplever at få den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne oplever tryghed og kontinuitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt, svarende til funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på reflektiv vis kan redegøre for området.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for 'Det Gode Måltid', hvor der er fokus på organisering, rehabilitering, indbydende servering og hjemlighed.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, rammerne for måltiderne samt graden af indflydelse og selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med principperne for 'Det Gode Måltid', og hvorledes beboerne sikres indflydelse.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er flinke, lyttende og imødekommende. Det vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud af aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktivitet samt muligheden for socialt samvær med andre medbeboere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligehold af beboernes funktionsevne, og de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

Overgange i beboernes forløb

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet en god indflytning, samt at de oplevede sig godt modtaget på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryghed ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at medarbejderen tilpasser kommunikationen til beboerens kognitive funktionsniveau, samt sikrer beboeren selvbestemmelse ved at afvente og aflæse reaktioner fra beboeren. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen organiserer opgaverne hensigtsmæssigt, og arbejder rehabiliterende, afstemt beboerens funktionsniveau, samt følger faglige retningslinjer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med dokumentationsområdet, herunder med en særlig opmærksomhed på, at der dokumenteres opfølgning på observationer med forværring.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data:**Ledelsen**

Ved tilsynet i 2023 modtog Humlehaven anbefalinger vedrørende Dokumentation, herunder døgnrytmeplaner, Pleje og støtte, herunder medarbejderkontinuitet samt vikarers kendskab til opgaverne, Mad og måltider, herunder medicin håndtering, og endeligt til Observationsstudiet af pleje, herunder hygiejne.

Ledelsen fortæller, at der angående anbefalingen til dokumentationsområdet er arbejdet videre med kvaliteten af døgnrytmeplanerne. Der arbejdes kontinuerligt med fokus på individuelle, korte og præcise beskrivelser af hjælpen for at understøtte en personcentreret tilgang. Der afholdes løbende fagmøder på tværs af vagterne, hvor dokumentation også indgår. Der arbejdes med at få alle uddannede medarbejdere godt klædt på til at arbejde i døgnrytmeplanerne, men nogle finder det skriftlige udfordrende. Vikarer instrueres i at anvende døgnrytmeplanerne. Dertil er der etableret en systematik for opdatering af døgnrytmeplanerne, hvor der i omsorgssystemet vises en opgave, hver gang en beboers døgnrytmeplan skal gennemgås.

Vedrørende anbefalingen til pleje og støtte fortæller ledelsen, at der dagligt er opmærksomhed på medarbejderkontinuitet hos beboerne. I tilfælde af, at der er vikarer i huset, vil disse blive grundigt instruerede i opgaverne hos de enkelte beboere, og de vil ikke blive tildelt beboere med et særligt behov for struktur og ro, men vil få tildelt beboere, der selv kan sige til og fra. Ledelsen fortæller dog, at det er sjældent, at der anvendes eksterne vikarer, da Humlehaven har egne tilkaldevikarer/afløsere.

I forhold til anbefalingen omkring korrekt medicin håndtering ved måltidet fortæller ledelsen, at der dagligt er opmærksomhed på, at medicin skal kunne identificeres, og at der altid anvendes tablet ved administration af medicin.

Til anbefalingen vedrørende hygiejne fortæller ledelsen, at der kontinuerligt er fokus på korrekt hygiejne både i plejeopgaver og ift. håndtering af madvarer. Det sikres, at værnemidler, såsom engangsforklæder, er tilgængelige, og det er ledelsens oplevelse, at der er en kultur for at italesætte korrekt hygiejne kollegaer imellem. Nye medarbejdere og studerende oplæres i de hygiejniske retningslinjer fra første dag. Dertil fortæller ledelsen, at kommunens hygiejnesygeplejerske bistår med sparring og ny viden på området.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:**Ledelsen**

Til spørgsmålet om, hvilke faglige udviklingsområder Humlehaven ellers er optaget af, fortæller ledelsen, at der konstant er gang i mange tiltag. Ledelsen fremhæver bl.a. at have fokus på mad og måltider, aktiviteter, den gode indflytning og afholdelse af fagmøder.

I forhold til mad og måltider er der fokus på omlægning til økologi. Der er ansat nyt køkkenpersonale, hvis mødetider er organiserede med overlap til aftenvagten. Dette er prioriteret for at understøtte muligheden for mere hjemmelavet mad i begge vagtlag. Køkkenpersonalet står bl.a. for at lave tilbehør til den bestilte mad, lave frokost, bage kage, lave marmelade osv. Beboerne inddrages gerne, hvor det er muligt, og de bistår f.eks. med at plukke rabarber til kagen eller lign. Den øgede ressource i køkkenerne bidrager med duft og hjemlighed.

Dernæst er der fokus på at have et bredt aktivitetstilbud, faciliteret af medarbejdere samt frivillige fra lokalsamfundet. Plejecentret er aktivt på de sociale medier og i lokalbladet, hvor der responderes med stor interesse fra lokalsamfundet. Der er således mange frivillige, der opsøger Humlehaven, og tilbyder hjælp til afholdelse af aktiviteter, som f.eks. petanqueturning, cykelture, sang og stoleygnastik.

Dertil er der en medarbejder, der har fokus på mindfulness, hvor aktiviteterne omhandler sansestimulering, såsom at lytte til træerne, dufte til blomsterne og plante tomater og blomster, hvor beboerne får hænderne i jorden. Derudover har Humlehaven et samarbejde med en lokal dagplejer og en børnehave, som kommer på besøg, og skaber liv og aktivitet til stor nytelse for beboerne. Ledelsen fortæller, at der er fokus på, at medarbejdere og ledelse hjælpes ad med at få aktiviteterne udført.

Dertil fortæller ledelsen, at der arbejdes med at gøre indflytningen endnu bedre, og tilsynet fremvises første udkast til en ny pjece til beboere og pårørende omkring livshistorien. Hensigten er, at livshistorien i højere grad bliver fortalt tidligere, så medarbejderne fra starten kan anvende det fortalte målrettet i relationsarbejdet.

Ledelsen fremhæver organiseringen af Fagmøder, som afholdes med en fast kadence på tværs af vagt-hold, hvor medarbejderne melder de beboerforløb ind, som de oplever behov for sparring omkring. Til fagmøderne indkaldes relevante samarbejdspartnere, som f.eks. demenskoordinator eller ergoterapeut.

3.3 Dokumentation

Data:

Observation

Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournaler.

Døgnrytmeplanen

De oprettede døgnrytmeplaner for dag, aften og nat fremstår generelt opdateret med aktuelle oplysninger og handlevejledende beskrivelser af den enkelte beboers behov for pleje og støtte. Døgnrytmeplanerne fremstår overskuelige med en systematisk opbygning med overskrifter, som f.eks.: Morgenpleje, Meningsfuld beskæftigelse, Formiddag, Frokost og Eftermiddag. I døgnrytmeplanerne fremgår der beskrivelser af, hvordan beboerne anvender egne ressourcer i hjælpen, herunder hvordan beboeren f.eks. motiveres. I alle planer er der desuden beskrevet særlige opmærksomhedspunkter samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks. opmærksomhed på uro, nedsat appetit, hudproblematikker, mundhygiejne, manglende evne til at anvende nødkald og faldrisiko, og der beskrives, hvilke handlinger der skal udføres i relation hertil.

Funktionsevnetilstande

Generelt fremstår alle funktionsevnetilstande opdaterede og relevant oprettede med udførlige beskrivelser af beboernes kognitive og fysiske begrænsninger på det pågældende område. Dog konstaterer tilsynet få mangler i forhold til:

- At en beboer mangler beskrivelse af funktionsevne under området Mentale funktioner.

Generelle oplysninger

Journalerne fremstår generelt udfyldt med værdifulde oplysninger for en personcentreret tilgang vedrørende f.eks. beboernes livshistorie, familie, netværk og beskæftigelse.

Observationsnotater

I observationsnotaterne fremgår der generelt beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstande, og i flere tilfælde ses der opfølgning herpå, som f.eks. er der beskrivelser af smerter i hals og vægttab, hvortil der er dokumenteret opfølgning. Dog konstaterer tilsynet mangler i forhold til:

- At to journaler mangler opfølgning på observationer af f.eks. en beboers svien ved vandladning, og en anden beboer som beskrives med uro og vrede.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplaner udarbejdes i et samarbejde mellem social- og sundhedshjælperne og social- og sundhedsassistenterne eller sygeplejerskerne. Døgnrytmeplanerne anvendes i

praksis, når medarbejderne skal yde pleje og omsorg for beboere, de ikke kender så godt, og vikarer instrueres altid i at tage udgangspunkt i døgnrytmeplanerne. Planerne skal indeholde en grundig og kortfattet beskrivelse af beboerens behov for hjælp og støtte. Dertil skal det beskrives, hvad beboeren selv kan. Ved beboere med nedsat kognitiv funktion er det særligt vigtigt at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, som f.eks. rækkefølgen for hjælpen, og på detaljeret vis beskrive, hvad medarbejderne skal gøre.

Funktionstilstande beskrives med beboerens funktionsbegrænsning, og opdateres løbende. Tilstandene skal hænge sammen med døgnrytmeplanen, og disse opdateres ved ændringer.

Observationer beskrives i tilfælde af, at beboeren ikke er i sin habituelle tilstand, og her er det vigtigt at få dokumenteret opfølgning, så medarbejderne mellem vagtlag kan se, hvordan der er fulgt op.

Generelle oplysninger udfyldes ved indflytning ud fra et skema, som gennemgås med pårørende og beboer, det er dog ikke alle beboere, der ønsker at svare på spørgsmålene til f.eks. livshistorie, hvorved dette noteres i journalen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen generelt er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Døgnrytmeplaner, funktionsevnetilstande og generelle oplysninger fremstår generelt fyldestgørende. Dog er det tilsynets vurdering, at der konstateres enkelte mangler til opfølgning på observerede ændringer i to ud af tre gennemgåede journaler. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.4 Pleje og støtte

Data:

Der er foretaget interview af tre beboere, fordelt på forskellige afdelinger på plejecentret. En af beboerne har en demenssygdom med en kognitiv funktionsnedsættelse, og har ikke kunnet svare relevant på alle spørgsmål. Denne beboer er vurderet ud fra tilsynets observationer.

Observation

Alle de interviewede beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse i forhold til egne ønsker og levevæner, hvilket også gør sig gældende for beboerne på fællesarealerne. Beboerne observeres med nødkald om halsen eller om håndleddet.

Beboeren med en kognitiv funktionsnedsættelse fremstår veltilpas. Beboeren ses meget smilende og rolig i sin adfærd, hvilket vidner om trivsel. Beboeren er iført tøj, der passer til årstiden, observeres med rene negle, og har på et tidspunkt et tæppe over skuldrene, idet beboeren har været en tur ude i den friske luft.

Beboere

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager. En beboer fortæller f.eks., hvilke dage og klokkeslæt beboeren får hjælp til bad. En beboer udtrykker, at der kan komme forskellige medarbejdere, men problematiserer ikke dette, idet alle medarbejderne er flinke, og beboeren selv kan sige, hvad der skal hjælpes med. Beboerne tilkendegiver at være trygge ved hjælpen og at modtage hjælpen på de aftalte tidspunkter. To af beboerne, der er kognitivt friske, fortæller, at der ved anvendelse af nødkaldet hurtigt kommer en medarbejder, og spørger, hvad beboeren har brug for hjælp til.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at pleje og omsorg for beboerne sikres ved, at der tages udgangspunkt i døgnrytmeplanen. Derudover beskriver medarbejderne at være opmærksomme på, hvorvidt den enkelte beboer måtte have særlige ønsker eller behov for den konkrete dag. En medarbejder beskriver, at de altid aflæser beboernes kropssprog, og at de møder beboerne, hvor de er. Beboerne skal opleve sig set og hørt. Medarbejderne reflekterer over betydningen af, at hjælpen løbende tilpasses, da især beboere med demens eller hjerneskade kan ændre sig fra dag til dag. Hjælpen tildeles ud fra et fokus på hjælp til selvhjælp, så beboernes funktionsniveau fastholdes. Medarbejderne oplever, at de er gode til at arbejde rehabiliterende, og de undgår at tage over på en opgave, som beboeren selv magter, medmindre der er en faglig begrundelse for at kompensere beboeren. Medarbejderne beskriver brugen af motivation, fysisk berøring, invitation og spejling i den rehabiliterende tilgang.

Beboernes tryk ved modtagelse af plejen sikres gennem overholdelse af aftaler og medarbejderkontinuitet. Medarbejderne oplyser, at de på plejecentret arbejder målrettede med Personcentreret omsorg ud fra Tom Kitwoods principper, og at der løbende foregår faglig sparring til tværfaglige *fagmøder*.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres ønsker og levevis. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad oplever at få den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne oplever tryk og kontinuitet.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang.

3.5 Praktisk hjælp

Data:

Observation

De besøgte boliger fremstår ryddelige og renholdt, svarende til beboernes levevis. Dertil ses hjælpemidler, såsom rollatorer, gulvlifte og Sara Steady, rengjorte. Fællesarealer ses med f.eks. tæpper, puder, aviser og blade liggende fremme, hvilket bidrager til en hjemlig stemning.

Beboere

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. En enkelt beboer angiver at deltage aktivt i at holde egen bolig ryddelig og ren, og at det praktiske foregår i et samarbejde med medarbejderne. To beboere kan nævne, hvilken ugedag der bliver gjort rent i boligen af den samme rengøringsmedarbejder, samt hvilken dag der bliver skiftet sengetøj.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at det har stor betydning for beboernes trivsel i hverdagen, at de inddrages i de praktiske opgaver, og at de således oplever et medansvar for dagligdagens gøremål. Nogle beboere inddrages f.eks. i borddækning og afrydning af borde. En medarbejder fortæller, at beboerne også inddrages i de praktiske opgaver, som f.eks. at lægge rent vasketøj på plads og at folde rene karklude. En beboer hjælper pedellen på udendørsarealerne med f.eks. at feje og at gå med skrald. Medarbejderne fremhæver betydningen af, at de husker at takke beboerne for deres indsats, da dette giver beboerne følelsen af at blive anerkendt og at være til nytte.

Medarbejderne fortæller om deres rolle i forhold til at sikre den daglige oprydning og lettere rengøring i boligerne, hvor faste rengøringsmedarbejdere tager den ugentlige rengøring.

Angående forebyggelse af smitte fortæller medarbejderne at anvende engangsforklæde og handsker ved plejeopgaver samt at anvende ekstra værnemidler i tilfælde af, at der er en særlig risiko for smitte. I disse tilfælde vil der være en procedure, de skal følge.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt, svarende til funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på en refleksiv måde kan redegøre for området.

3.6 Mad og måltider

Data:

Observation

I morgentimerne ses morgenmaden anrettet med udgangspunkt i beboernes individuelle behov og ønsker. Nogle beboere får morgenmaden serveret portionsanrettet, mens andre beboere selv smører deres morgenbrød, hvor f.eks. smør og marmelade er anrettet i små skåle. På bordene ses kander og termokander med drikkevarer. Hos en interviewet beboer observeres en morgenbakke med en lille termokandekaffe, flødekande, tallerken med havregrød, et blødkogt æg og små skåle med tilbehør til at komme på brødet.

På en afdeling observeres frokosten i fællesspisestuen, hvor beboerne er placerede i mindre spisegrupper. Der er pyntet med friske haveblomster i mindre vaser, og der ses dækkeservietter med beboernes navn. Der sidder medarbejdere med ved de beboere, der har brug for hjælp til at spise. Hjælpen gives på en rolig og opmærksom måde, afstemt beboerens tempo. En beboer har en rød tallerken for at holde fokus på maden. Fade med appetitligt anrettet smørrebrød og kander med drikkevarer er sat på bordene, så beboerne selv kan forsyne sig efter lyst og behag. Der observeres en hyggelig stemning, hvor medarbejderne faciliterer dialog med beboerne, og der forekommer ingen udenoms støj. I den anden afdeling observeres der mindre spisegrupper af 3-4 beboere, der er placerede i mindre fællestuer væk fra det større køkkenområde, hvilket passer til afdelingens målgruppe. Der observeres et pædagogisk måltid med tre beboere og to medarbejdere. Beboerne vælger med lyst og appetit smørrebrød fra fadet, og der forekommer en rolig og struktureret ramme om måltidet.

Beboere

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, herunder tilberedning og smag. Beboerne oplever, at der er gode muligheder for at komme med individuelle ønsker, og at der lyttes hertil. En beboer siger f.eks.; *'...maden er udmærket. Den er god, når man tænker på, hvor mange smage den skal ramme. Jeg kan ikke spise ris, og er der ris på menuen, så får jeg kartofler i stedet for, det er jeg godt tilfreds med'. Til frokost får vi smørrebrød, og der er meget at vælge imellem fra fadet. Der er ikke noget at klage over'*.

En anden beboer fortæller ikke at kunne lide afskåret pålæg, hvilket ikke er noget problem, idet der altid er meget andet at vælge imellem, såsom æg, sild, pålægssalater, kartofler osv.

En beboer spiser efter eget valg alle måltider i egen bolig. Beboeren glæder sig over, at man selv bestemmer, hvor maden skal indtages. De to andre beboere spiser i fællesskab med medbeboerne.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at opgaver omkring måltidet på forhånd fordeles og organiseres mellem medarbejderne, så der er flest muligt medarbejdere, der kan sidde med ved bordene. Der deles først mad ud til beboerne i boligerne, hvorefter måltidet begynder i de fælles spiseområder.

Medarbejderne er bevidste om deres rolle og ansvar under måltidet, og de beskriver blandt andet fokus på at skabe ro, god stemning og dialog. Medarbejderne sidder aldrig sammen, men fordeler sig spredt mellem bordene. Derudover beskriver medarbejderne, at de har øje for, om beboerne får spist deres mad og drukket tilstrækkeligt.

Beboerne spørges løbende ind til deres ønsker og meninger om maden, og i den udstrækning, det er muligt, imødekommes ønsker til særlige retter. F.eks. arrangeres det med jævne mellemrum, at der laves mad fra bunden i afdelingskøkkenerne. Hvis en beboer ikke har så meget appetit, og beboeren kun ønsker en ostemad til frokost, kan dette også arrangeres.

Den rehabiliterende tilgang under måltidet sikres gennem måden, maden anrettes og serveres på. Beboere, der selv magter at tage fra fadet og hælde fra kander, gives muligheden herfor.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for 'Det Gode Måltid', hvor der er fokus på organisering, rehabilitering, indbydende servering og hjemlighed.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, rammerne for måltiderne samt graden af indflydelse og selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med principperne for 'Det Gode Måltid', og hvorledes beboerne sikres indflydelse.

3.7 Kommunikation

Data:

Observation

På plejecentrets fællesarealer observeres en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne side. Medarbejderne banker på døren, før de går ind i beboerens bolig, og de fortæller med det samme formålet med besøget. Der hilses venligt på de beboere, som medarbejderne møder i fællesrummet, og det observeres, at beboerne tillaes ved fornavn. Der ses flere situationer, hvor medarbejdere målrettet anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne, hvor beboerne udviser tryghed ved denne kontakt.

Beboere

Beboerne beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, der opleves flinke og rare. Hertil nævner beboerne, at medarbejderne altid taler i en ordentlig tone, og en beboer fremhæver, at der også er plads til at lave sjov. Beboerne oplever, at medarbejderne er lydhør og imødekommende, hvilket gælder både, dag, aften og nat.

Medarbejdere

Medarbejderne redegør for faktorer, som vægtes i kommunikationen med beboerne på Humlehaven. Medarbejderne italesætter følgende fokus:

- At tilpasse kommunikationen individuelt i forhold til beboernes kognitive formåen.
- At anerkende og lytte.
- At sikre, at beboeren føler sig set, hørt og forstået.
- At udvise tålmodighed.
- At anvende kropssprog, åbenhed og smil.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er flinke, lyttende og imødekommende. Det vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

Observation

Der observeres en livlig hverdag i Humlehaven, hvor beboerne flittigt anvender de indendørs fællesarealer, som er indrettede hjemligt med sofagrupper, lænestole, nips og planter.

Flere beboere ses selvstændigt at gå ture på gangarealerne, læse avis og at sidde og sludrer med medbeboere. En beboer sidder og nyder en øl til en koncert på tv. En gruppe af beboere er på et tidspunkt hjulpet til at sidde på terrassen i en solstråle, hvor de sammen med en medarbejder ordner tomatplanter. Der ses højbede med spirende planter, som en beboer fortæller tilsynet at have været med til at så.

Plejecentret har udarbejdet en månedsoversigt over aktiviteter. Her fremgår skemalagte aktiviteter, såsom sejltur, gymnastik, petanque, besøgshund, dagplejebesøg og sangarrangementer.

Plejecentret har indrettet et træningsrum hvor træningsredskaber er placerede ved vinduet med udkig til grønt. En beboer ses at selvtræne om formiddagen.

Beboere

Beboerne giver udtryk for at kende til tilbud om aktiviteter og muligheden for deltagelse heri. Beboerne deltager i varierende grad efter lyst og evne. En beboer finder generelt, at der er meningsgivende og forskelligartede udbud af aktiviteter. Beboeren deltager f.eks. i banko og musikarrangementer. En anden beboer ønsker ikke at deltage i aktiviteterne, da beboeren foretrækker at være sig selv. To beboere fortæller om selv at holde sig i gang ved at gå rundt i boligen samt ved at anvende den tilhørende udendørs terrasse. Den ene beboer fortæller at køre ture på egen hånd samt at anvende træningslokalet dagligt, hvor beboeren cykeltræner.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at aktiviteterne planlægges i samarbejde med ledelsen, frivillige og de andre plejecentre. Medarbejderne bidrager med input til kommende aktiviteter på baggrund af de samtaler, de har haft med beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at der ledelsesmæssigt gøres en stor indsats for at sikre varierede aktivitetstilbud på baggrund af beboernes ønsker og interesser. Medarbejderne beskriver at have en vigtig rolle i forhold til at invitere beboerne til aktiviteterne og at støtte beboerne i deltagelsen heri.

Medarbejderne oplyser, at der jævnligt kommer en fysioterapeut på plejecentret, og forestår genoptræning, men at plejecentrets træningslokale ligeledes benyttes til selv-træning af flere beboere.

Medarbejderne beskriver, hvordan tilbud om vedligeholdende træning sikres gennem f.eks. stolegymnastik, den rehabiliterende tilgang i hjælpe og gåture i nærmiljøet. F.eks. gås der ofte tur til en fårefold, blomstermarker, guldfiskebassin eller til Netto for at købe jordbær. Plejecentret har, ifølge medarbejderne, meget glæde af de frivillige, der også bidrager til at sikre gode aktivitetstilbud, såsom cykelture og sangarrangementer.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud af aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktivitet samt muligheden for socialt samvær med andre medbeboere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligeholdelse af beboernes funktionsevne, og de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)

Data:

Beboerne

Beboerne udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. For en beboer ligger indflytningen længere tid tilbage, men beboeren mindes indflytningen som god og uproblematisk. En anden beboer fortæller, at vedkommende flyttede ind på plejecentret for en måned siden, og at det personligt er en lang tilvænningsproces at flytte fra hus til plejehjem. Beboeren fremhæver at være blevet taget godt imod af Humlehavens medarbejdere, hvor beboeren oplever at være blevet grundigt informeret om alle praktiske forhold. Beboeren oplever, at medarbejderne respekterer beboerens fravalg ift. at involvere sig socialt på plejecentret. Beboeren tilkendegiver, at det er rart at kunne tage tingene i sit eget tempo.

Ingen af de tre beboere erindrer at have været indlagt på hospitalet, mens de har boet på plejecentret.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver indsatsen i forbindelse med sektorovergange. Ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres der f.eks. orientering om beboernes situation ved grundig gennemlæsning af plejeforløbsplan fra hospitalet. Medarbejderne fortæller, at beboerne tilses af en sygeplejerske inden for de første 24 timer efter udskrivelse. Beboeren triageres altid rød de første 72 timer efter udskrivelse fra hospital, hvor sygeplejerskerne ofte gør brug af 72 timers-reglen for behandlingsansvar, og kontakter den udskrivende afdeling ved spørgsmål til behandlingen.

Medarbejderne beskriver, at som en velkomst til nye beboere laves der en bakke med blomster og drikke, som tages med ind i boligen. Beboeren bydes velkommen, og medarbejderen fortæller til beboeren og de pårørende, at de til enhver tid kan henvende sig ved spørgsmål eller behov for hjælp. Det er vigtigt, at familien lige får lov at lande i fred og ro. Der udleveres materiale med informationer om praktiske forhold og navne på kontaktpersoner osv. Efter en uges tid inviteres beboeren og pårørende til en indflytningssamtale. Denne samtale bidrager til at sikre gode indflytningsforløb, hvor der tidligt i forløbet bliver snakket om gensidige forventninger.

Videndeling mellem vagtlag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmæssige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet samt ved mundtlig overlevering ved vagtskifte.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet en god indflytning, samt at de oplevede sig godt modtaget på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever trykthed ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

3.10 Observationsstudie af personlig pleje

Data:

Kommunikation

Medarbejderen banker på, afventer, og træder roligt ind i boligen, og går direkte over og hilser på beboeren, der ligger i sin seng. Beboeren ses med svære kognitive udfordringer. Medarbejderen aer forsigtigt beboeren på kinden, og siger godmorgen samt præsenterer tilsynet. Beboeren er svært begrænset i sin verbale kommunikation, hvor medarbejderen under hele plejeforløbet er opmærksom på beboerens kropssprog, mimik og øjne. Medarbejderen kommunikerer under hele plejesituationen i en venlig og respektfuld tone, og har en rolig adfærd. Medarbejderne benytter sig af fysisk berøring i kontakten, og fremstår under hele forløbet nærværende ved at give sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Medarbejderen fortæller, hvad der udføres. F.eks. *'jeg tager dynen af', 'nu kommer du over på badestolen', 'jeg vasker dit hår'* osv.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderen er opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren inddrages på relevant vis, afstemt med beboerens kognitive funktionsniveau. Imellem handlingerne afventer medarbejderen, om der kommer en reaktion fra beboeren, og på den måde sikres det, at beboeren er med i, hvad der skal ske.

Rehabilitering

Beboeren observeres med et begrænset fysisk funktionsniveau. Medarbejderen arbejder rehabiliterende, ved at beboeren guides og støttes til at bøje sit ben, da beboeren hjælpes over på først den ene side og så den anden side. Medarbejderen hjælper i denne forbindelse beboeren med at lave nogle strække-bøje-øvelser med benene, hvilket får beboeren til at smile.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen indleder plejeforløbet med at klargøre beboerens sengebord med remedier, der skal anvendes i plejen, herunder vaskeklude, vand, sæbe og håndklæder. Skraldespanden er placeret hensigtsmæssigt. Medarbejderen går fra beboeren i forbindelse med handskeskift, idet disse er placerede på badeværelset, hvilket dog ikke virker afbrydende i plejesituationen. Medarbejderen udfører nedre personlig pleje, imens beboeren ligger i sengen, og beboeren forflyttes via lift over på en badestol, som er placeret tæt ved sengen, og beboeren køres ud på badeværelset til et brusebad. En medarbejder kommer til ved afslutningen af badet, og klargør sengen. Beboeren liftes tilbage til sengen for at blive tørret og få tøj på.

Faglig udførelse

Medarbejderne indleder plejen med at iføre sig fagligt korrekte værnemidler i form af engangsforklæde og handsker. Sengen eleveres til korrekt arbejdshøjde, hvorefter medarbejderen udfører nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Efter endt nedre pleje tager medarbejderen fat i loftsliften, inden der skiftes handsker. Medarbejderen bliver hurtigt bevidst om manglen, skifter handsker, spritter hænder og afspritter liften.

Beboeren forflyttes med lift på en kontrolleret og rolig måde til badestolen, hvorefter beboeren hjælpes med et brusebad. Medarbejderen hjælper beboeren med hårvask, og derefter bliver beboeren vasket grundigt på hele kroppen.

Medarbejderen sørger for at lukke døren til badeværelset, så det ikke trækker, ligesom medarbejderen sørger for at afdække beboerens intimområder undervejs i plejeforløbet.

Beboeren hjælpes tilbage i sengen, hvor beboeren bliver tørret grundigt imens medarbejderen observerer beboerens hud. Beboeren hjælpes til sidst tøj på, og forflyttes til sin kørestol.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen tilpasser kommunikationen til beboerens kognitive funktionsniveau, samt sikrer beboeren selvbestemmelse ved at afvente og aflæse reaktioner fra beboeren. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen organiserer opgaverne hensigtsmæssigt, og arbejder rehabiliterende, afstemt med beboerens funktionsniveau, samt følger faglige retningslinjer på området ved udførelsen af den personlige pleje og behandling.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 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 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 beboernes 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 strukturet 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

Om 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 plejehjem, 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 m.m.