

Tilsynsrapport  
**Roskilde Kommune**

Ældreområdet  
Plejecenter Astersvej

Uanmeldt tilsyn  
November 2017

# INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Indledende oplysninger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Aktuelle vilkår og status	5
3.2	Dokumentation	5
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	6
3.4	Hverdagens praksis	7
	3.4.1 Mad og måltider	7
	3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse	8
	3.4.3 Kommunikation og adfærd	8
3.5	Kompetencer og udvikling	9
3.6	Fysiske rammer	10
4.0	Tilsynets formål og metode	11
4.1	Formål	11
4.2	Metode	11
4.3	Vurderingsskala	12
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	12
4.5	Præsentation af BDO	13

---

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, 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 en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og 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.



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

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Astersvej er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

*Meget tilfredsstillende,*

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Astersvej har fulgt op på tilsynets anbefaling i forhold til dokumentation fra sidste år. Tilsynet vurderer, at dokumentationen fortsat fremstår med mindre mangler, som dog relativt let vil kunne afhjælpes. Tilsynet ser i en journal, at døgnrytmeplan og helbredsoplysninger mangler opdatering, ligesom flere fokusområder bør følges op og evalueres eller afsluttes. Generelt sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Medarbejderne kan på et højt fagligt niveau reflektere over, hvordan de arbejder metodisk i forhold til målgruppen og med et rehabiliterende sigte.

Tilsynet vurderer, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard på plejecentret.

Medarbejderne har stort fokus på mad og måltider, og de kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet, og hvordan borgerne sikres en god ernæringstilstand. Der observeres generelt en god stemning omkring måltiderne. På en afdeling bemærker tilsynet, at spisesituationen kan optimeres i forhold til arbejdsgange omkring servering af måltidet, borgernes individuelle behov, dialogen mellem borgere og medarbejdere og medarbejdernes rolle og ansvar.

Borgerne har medbestemmelse og stor indflydelse på hverdagen og eget liv. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, at borgerne sikres medindflydelse på egen hverdag, og at borgernes hverdag tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med at implementere klippekortsordning på plejecentret.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikation og adfærd på Plejecenter Astersvej i høj grad er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Medarbejderne er opmærksomme på at aflæse borgerne og afstemme, hvilken tone og form det enkelte menneske har behov for.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs, og det vurderes, at medarbejderne oplever, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling

Renovering af fællesarealer har medvirket til, at de fysiske rammer i høj grad imødekommer borgernes behov. De fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø, ligesom indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.

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.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at plejecentret fortsætter arbejdet med at sikre korrekt og ajourført dokumentation, herunder at der igangsættes initiativer, der medvirker til at sikre systematisk opfølgning af alle fokusområder.
2. Tilsynet anbefaler, at der specielt på en afdeling på plejecentret arbejdes på at højne kvaliteten af måltiderne, herunder at sikre hjemlighed, medinddragelse og en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne er bevidste om deres roller i forbindelse med måltiderne.

# INDLEDENDE OPLYSNINGER

<b>Adresse</b>
Astersvej 9, 4000 Roskilde
<b>Leder</b>
Gitte Limkilde
<b>Antal boliger</b>
50 boliger, heraf to rehabiliteringsboliger.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
27. november 2017, klokken 8.30
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med leder og afdelingssygeplejerske.</p> <p>Der er foretaget interview med følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 social- og sundhedshjælper</li><li>• 1 social- og sundhedsassistenter</li><li>• 1 psykomotorisk terapeut</li><li>• Leder/ansvarshavende</li></ul> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere og efterfølgende talt med disse samt foretaget observationer.</p> <p>Tilsynet har derudover talt med borgere og medarbejdere, som var til stede på fællesarealerne.</p> <p>Leder har som afslutning på tilsynet fået en foreløbig tilbagemelding.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Charlotte Urhammer, Sygeplejerske og MPG

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<b>Data</b>	<p>I forhold til opfølgning fra tilsynet i år 2016 fortæller leder, at der er arbejdet målrettet med dokumentationspraksis, herunder at fokusområder følges op og evalueres. Leder vurderer dog ikke, at man er helt i mål, men der er fortsat fokus på dette.</p> <p>Alle medarbejdere dokumenterer og kender til eget ansvarsområde, og der laves løbende audits af afdelingslederne, som er sygeplejersker. Den daglige triagering og de tværfaglige møder er med til at sikre den røde tråd i dokumentationen.</p> <p>Plejecenter Astervej har været igennem en renovering af fællesarealer. Leder er meget tilfreds med resultatet og oplever, at rammerne er markant forbedret for målgruppen.</p> <p>I forhold til projektet "Mad og måltider" har alle medarbejdere været på kursus, og der arbejdes i hverdagen med måltidet med udgangspunkt i håndbogen om mad og måltider. Aktuelt er der fokus på, at få borgernes madhistorie indarbejdet i døgnrytmeplanen.</p> <p>Et andet væsentligt udviklingsområde er arbejdet med "hudsult"/berøring. Leder forklarer, at berøring er en del af kulturen og Marte Meo tilgangen. Der har netop været afholdt to temadage på plejecentret i Neuropædagogik og sansernes/berøringens betydning i arbejdet med borgere med demenslidelse.</p> <p>Klippekortsordning er under implementering, og der arbejdes både med planlagte og ikke planlagte aktiviteter i forhold til at imødekomme målgruppen behov.</p> <p>Leder nævner, at arbejdet med tidlig opsporing og forebyggelige indlæggelser har været givtigt, idet plejecentret i første halvår 2017 ingen forebyggelige indlæggelser har haft. Der er arbejdet med medicinhåndtering, og i denne forbindelse er der etableret medicinrum, som skal medvirke til at reducere medicinfejl.</p> <p>Afslutningsvis oplyser leder, at plejecentret har været ramt af længerevarende sygefravær, primært blandt social- og sundhedsassistenterne og afdelingslederne. Dette håndteres af leder med udgangspunkt i Roskilde Kommunes sygefraværs politik, og leder oplyser, at der for alle langtidssyge medarbejdere er udarbejdet en plan for fremmøde og opgaveløsning, ligesom alle i en eller anden grad har bevaret tilknytning til arbejdspladsen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Der er foretaget en gennemgang af tre borgeres dokumentation. For alle tre borgere gælder det, at der er udfyldt helbredsoplysninger, døgnrytmeplan og udarbejdet fokusområder.</p> <p>Helhedsbeskrivelser og døgnrytmeplaner fremstår generelt opdateret og fyldestgørende. Tilsynet bemærker positivt, at borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer fysisk, psykisk og socialt. Ligeledes ses der i helbredsoplysningerne flere eksempler på henvisninger til relevante fokusområder.</p> <p>I et tilfælde mangler helbredsoplysninger, og opdatering af døgnrytmeplan i forhold til borger, der er blevet hofteopereret.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Ligeledes mangler der i to tilfælde opfølgning i forhold til flere fokusområder. Fx ses fokusområde i forhold til ernæring, hvor det beskrives, at vægten er stabil, og der ses fokusområde i forhold til hudproblemer tilbage fra 2016. Disse fokusområder er ikke længere aktuelle, og bør derfor afsluttes.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejdes der målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordelingen og arbejdsgange, der skal medvirke til at sikre fyldestgørende dokumentation. Fx beskrives det, at der arbejdes med PDA'er, og at kontaktperson/social- og sundhedshjælper er ansvarlig for opdatering af døgnrytmeplan. Der er enighed om, at det er sygeplejersken, der er overordnet ansvarlig for at sikre, at dokumentationen er fyldestgørende. Medarbejderne nævner, at der er fokus på, at der skal være sammenhæng mellem triagering og dokumentation. Samtidig er medarbejderne bevidste om, at der i højere grad kan arbejdes med at få fokusområder opdateret og/eller afsluttet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen i tilfredsstillende grad lever der op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.</p> <p>Den skriftlig dokumentation har en tilfredsstillende faglig og etisk standard og er formidlet i et etisk og anerkendende sprog. Generelt sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen. Dog ses det i en journal, at døgnrytmeplan og helbredsoplysninger mangler opdatering, ligesom flere fokusområder bør følges op og evalueres eller afsluttes.</p> <p>Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.</p>

### 3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

<b>Data</b>	<p>Tilsynet taler med tre mere eller mindre hukommelsessvækkede borgere.</p> <p>To af borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Borgerne oplyser begge, at de klarer det meste selv, men de er bevidste om, at de blot kan henvende sig til medarbejderne, hvis de har brug for hjælp.</p> <p>Borgerne påpeger, at de er meget glade for at bo på plejecentret og yderst tilfredse og meget trygge ved den pleje og omsorg, der ydes. Borgerne giver ligeledes udtryk for at være tilfredse med rengøringen. En borger klarer selv en del praktiske opgaver i boligen og giver udtryk for at hjælpe til med forskellige praktiske opgaver i huset, fx i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Den sidste borger kan ikke samarbejde i forbindelse med tilsynets spørgsmål grundet hukommelsessvækkelse.</p> <p>Tilsynet observerer, at den pleje og omsorg, der tilbydes borgerne, er i overensstemmelse med borgernes behov. Borgerne fremstår i udtryk og adfærd velplejede og tilfredse. Ligeledes er der rent og pænt i borgernes boliger og på fællesarealer.</p> <p>Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der sikrer borgerne den nødvendige pleje og omsorg, herunder livshistorien og døgnrytmeplan, kontaktpersonordning, triagering/daglig gennemgang af borgerne og elementer af Marte Meo- og den neuropædagogiske tilgang. Ligeledes afholdes morgenmøder, hvor arbejdssedler gennemgås, og opgaver og ressourcer fordeles. Sygeplejersken er ansvarlig for triagering.</p> <p>Der er tæt dialog medarbejderne imellem og altid mulighed for at søge sparring hos sygeplejerske. Medarbejderne beskriver, at arbejdet med tidlig opsporing, herunder metoder og den systematiske opfølgning, har medvirket til at højne kvaliteten af plejen og forbygge indlæggelser. I forhold til målgruppen, som er borgere med demenslidelse, beskrives motivation og den inviterende tilgang, opmærksomhed på det verbale og nonverbale, guidning, spejling og ikke mindst berøring, som vigtige redskaber i arbejdet.</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	Medarbejder oplyser, at de netop har været på kursus i neuropædagogik og berøring, som anses for at være en meningsfuld tilgang. Rehabilitering er en naturlig del af plejen og hverdagen, hvilket medarbejderne giver flere konkrete eksempler på.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, Medarbejderne kan på højt fagligt niveau reflektere over, hvordan de arbejder metodisk i forhold til målgruppen, og med et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard på plejecentret.

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Mad og måltider

<b>Data</b>	<p>Borgere, som tilsynet møder ved rundgangen på plejecentret omkring frokosttid, udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet.</p> <p>Borgerne, som indgår i interview med tilsynet, udtrykker ligeledes stor tilfredshed med madens kvalitet og stemningen omkring måltidet. Begge borgere beskriver, at der er fin variation i maden, ligesom de begge fremhæver, at måltidet er hyggeligt. Der er mulighed for at snakke med andre borgere, og der grines ofte.</p> <p>Tilsynet er til stede under frokostmåltidet og observerer, at der i alle køkkener på afdelingerne er oversigt over borgernes madønsker og særlige behov. På afdelingerne er borgerne typisk samlet i mindre grupper og placeret ud fra en forudgående faglig vurdering af deres funktionsniveau og evne til at betjene sig ved fadserving samt ud fra en vurdering af, hvilke borgere der profiterer af at sidde sammen.</p> <p>Der observeres generelt god stemning på afdelingerne, og indledningsvis spørges borgerne om, hvad de ønsker at drikke til maden. Medarbejderne sidder typisk med ved bordene og yder den nødvendige støtte, alt efter borgernes behov. På afdelingerne observeres det, at de borgere, der har behov for særlig ro omkring måltidet, er afskærmet fra de øvrige borgere. Tilsynet observerer positivt, at måltidet på en afdeling afsluttes med en sang, hvor flere borgere synger og nynner med. På anden afdeling observerer tilsynet en borger, som tager sin tallerken ud efter måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker på en afdeling, at måltidet foregår under en del uro. Indledningsvist går medarbejderne flere gange til og fra bordene. Der ses flere situationer, hvor medarbejdere i stående position yder støtte til væskeindtagelse og til udskæring af maden samt til at spise. Ligeledes bemærkes flere situationer, hvor medarbejderne forlader bordene for at ordne praktiske ting, herunder går en medarbejder i gang med afrydning og oprydning i køkkenenheden i nær tilknytning til, hvor borgerne sidder og indtager deres måltid. Endelig bemærkes, at medarbejderne ikke er i dialog med borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at kursus i Madhuset har styrket forståelsen af måltidets betydning, således er der stort fokus på mad og måltidet i hverdagen, herunder at alle måltider skal serveres i rolige og hyggelige rammer. Der arbejdes med udgangspunkt i den Roskilde Kommunes udarbejdede bog om mad og måltidet, som alle nye medarbejdere får udleveret sammen med introduktionsmappen. Måltiderne og rolle og ansvar planlægges ved vagtens begyndelse. Medarbejderne forklarer, at der er en køkkendame, der sørger for alt det praktiske omkring måltidet. Der er fokus på at minimere forstyrrelser, og at alt praktisk ordnes før og efter måltidet, således at medarbejderne kan være nærværende under måltidet og sikre borgernes trivsel bedst muligt. Der arbejdes systematisk med ernæringscreening, og der ernæringscreenses ved behov.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er stort fokus på mad og måltider. Medarbejderne kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet, og hvordan de sikrer borgerne en god ernæringsstilstand.

Tilsynet observerer, at der generelt er en god stemning omkring måltiderne. På en afdeling bemærker tilsynet, at spisesituation kan optimeres i forhold til arbejds gange omkring servering af måltidet, borgernes individuelle behov, dialogen mellem borgere og medarbejdere og medarbejdernes rolle og ansvar.

### 3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse

<b>Data</b>	<p>Borgerne giver begge udtryk for at have stor medindflydelse på eget liv og hverdag. En borger fortæller, at hun er livsnyder og gør lige præcis, hvad hun har lyst til. Samme borger oplever, at medarbejderne er gode til løbende at spørge ind til borgers ønsker og behov. Anden borger giver ligeledes udtryk for selv at kunne bestemme over sin hverdag. Borger fortæller, at hun har arbejdet som dekoratør og derfor skal være med til at pynte op til jul i kolonihavehuset på plejecentret, hvilket borger ser meget frem til.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejdes der målrettet på at skabe selvbestemmelse og medindflydelse. Fokus på selvbestemmelsesretten sker i forhold til borgerens hverdag/rutiner og med udgangspunkt i borgers behov og ønsker, og hvad der giver mening for borgeren den pågældende dag. Medarbejderne er meget bevidste om, at borgerne er forskellige, og derfor har individuelle behov. Medarbejderne pointerer, at livshistorien er væsentlig i denne sammenhæng, ligesom de pårørende anses for at være en stor ressource i forhold til borgernes hverdag og selvbestemmelse.</p> <p>Der afholdes bruger- pårønderåd en gang om måneden, hvor der planlægges forskellige aktiviteter, fester og arrangementer. I december er der planlagt gløgg og æbleskiver og banko. Aktiviteter er et fælles ansvar, hvor særligt ergo- og psykomotorisk terapeut kommer med konkrete input til aktiviteter. Ifølge medarbejderne er der et stort udbud af aktiviteter på tværs af afdelingerne, og i daghjemmet tilpasset målgruppen. Der er enkelte frivillige, som cykler med borgerne. På tilsynsdagen er der gymnastik med stor tilslutning. Der er god stemning, og borgerne deltager i det omfang, de har lyst og magter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at kommunikere aktiviteterne til borgerne, ligesom de er opmærksomme på borgere, som har behov for individuel kontakt. Klippe-kortsordning giver mulighed for gå ture og en-til-en kontakt. Medarbejderne oplyser, at de netop har deltaget i undervisning vedrørende Klippe-kortsordning. Plejecentret er i opstartsfasen med denne ordning, og aktuelt arbejdes der med forståelsen af typen af Klippe-kortsaktiviteter, som skal være aktiviteter ud over de faste aktiviteter, som giver mening for den enkelte borger. Planen er, at der skal oprettes fokusområde på klippekort, således at aktiviteterne dokumenteres og evalueres.</p> <p>En aftenvagter oplyser, at de er gode til at planlægge aktiviteter om aftenen - her laves også spontane aktiviteter som vaffelbaking.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har medbestemmelse og stor indflydelse på hverdagen og eget liv.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, at borgerne sikres medindflydelse på egen hverdag, og at borgernes hverdag tilrettelægges ud fra borgernes egne ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med at implementere klippekortordning på plejecentret.</p>

### 3.4.3 Kommunikation og adfærd

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at der på fællesarealerne er en let og uformel stemning med respektfuld og anerkendende dialog mellem borgere og medarbejdere. Tilsynet observerer positivt, at medarbejderne fremtræder venligt og imødekommende i forhold til borgernes forskellige behov for hjælp og omsorg.</p>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Det observeres flere gange, at medarbejdernes adfærd, herunder øjenkontakt og berøring, har en beroligende indvirkning på nogle af borgerne. Der ses flere eksempler på en-til-en dialog, fx sidder medarbejder i sofa på fællesareal sammen med borger, der grines, og det er tydeligt, at borger hygger sig.</p> <p>Borgerne oplever, at der på plejecentret er en ordentlig og respektfuld omgangstone. Begge borgere giver udtryk for, at alle medarbejdere er søde, venlige og meget imødekommende.</p> <p>Medarbejderne oplever, at kommunikation er en del af kulturen. Tonen er god, og der tales pænt og respektfuldt til borgerne. Medarbejderne er opmærksomme på at aflæse borgerne og afstemme, hvilken tone og form det enkelte menneske har behov for. Medarbejderne beskriver, at der er et godt arbejdsmiljø, tillid og en åben og respektfuld dialog imellem medarbejderne og ledelsen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd i høj grad er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Medarbejderne er opmærksomme på at aflæse borgerne og afstemme, hvilken tone og form det enkelte menneske har behov for.

### 3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

<b>Data</b>	<p>Leder vurderer, at der overordnet er de rette kompetencer til målgruppen. Imidlertid mangler der aktuelt en sygeplejerske, som dog er ansat og starter den 1. januar 2018. Der er ansat en sygeplejerske i hvert team, som har det sygeplejefaglige ansvar.</p> <p>Der er en overvægt af social- og sundhedshjælpere, svarende til 60% social- og sundhedshjælpere og 40% social- og sundhedsassistenter. Leder har et ønske om at ansætte flere social- og sundhedsassistenter for at sikre tilstrækkelige kompetencer i alle vagtlag. Det opleves meget vanskeligt at rekruttere kvalificerede social- og sundhedsassistenter, og idet der aktuelt er langtidssygefravær blandt social- og sundhedsassistenterne, har leder ansat social- og sundhedshjælpere i faste lukkede vikariater for at bevare en vis stabilitet og faglighed i opgaveløsningen. Ligeledes er der ansat faste afløser, som er studerende inden for sundhedssektoren.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er et godt tværfagligt samarbejde. Der afholdes tværfaglige møder to gange ugentligt, hvor borgerne drøftes med fast frekvens. Der er gode muligheder for faglig sparring med sygeplejerske, plejecenterlæge og terapeuter. Fysioterapeuter i kommunen fungerer som konsulenter og kan kontaktes ved behov/sparring. Ligeledes er der flere ressourcepersoner på plejecentret i forhold til fx demens, inkontinens og forflytning. Derudover triageres der dagligt, og der er fællesmøder hver 14. dag. På nogle afdelinger afholdes faglige fora hver 14. dage, hvor blandt andet plejecenterlægerne underviser i udvalgt temaer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling. Alle medarbejdere har været på kursus i måltidet, og flere medarbejdere har deltaget på temadag i neuropædagogik. Social- og sundhedsassistenterne er aktuelt på kursus i medicin håndtering. En medarbejder oplyser, at hun senest har været på kursus i inkontinens.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs. Tilsynet vurderer at medarbejderne oplever, at de har mulighed for løbende kompetenceudvikling

## 3.6 FYSISKE RAMMER

<b>Data</b>	<p>Begge borgere giver udtryk for at være glade for deres bolig og deres tilhørende have. Medarbejderne oplever, at rammerne på fællesarealerne er blevet gode efter renoveringen. Der er opmærksomhed på den gode stemning hele døgnet, hvor medarbejderne oplever, at ro og nærvær har god indvirkning på borgernes trivsel.</p> <p>Det observeres, at de fysiske rammer imødekommer borgernes behov, såvel borgernes boliger som fællesarealerne. De fysiske rammer understøtter en hjemlig atmosfære, der er ryddeligt, og der ses vægdekorationer som lydisolering, grønne planter og et aktivt miljø. Fællesarealerne fremstår efter renoveringen rummelige, lyse og hensigtsmæssigt indrettet med plads til hjælpemidler. Opholdsstuen er indrettet med nicher/ opdeling af lokalet, som giver mulighed for flere aktiviteter, fx at se fjernsyn og høre musik og afskærmning af borgere med behov for dette. Tilsynet observerer på en afdeling en borger, der ligger og sover i en hvilestol afskærmet fra de andre borgere. I anden del af opholdsstuen er der indrettet med møbler, hvor to borgere sidder og får sig en snak. Tilsynet observerer flere borgere på fællesarealerne sammen med medarbejdere, som sidder sammen med borgerne eller går rundt med borgerne på gangarealerne. Der ses mindre træningsrum, og på opslagstavle i afdelingerne fremgår månedens aktiviteter og menuplan.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at renovering af fællesarealer har medvirket til, at de fysiske rammer i høj grad imødekommer borgernes behov. De fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø.</p> <p>Tilsynet vurderer at indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.</p>

# 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 borgerne 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.

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.

## 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 ressourcer, 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, observation og 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 borgerne 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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere 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 det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. 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 det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. 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.

## 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 borgerne.

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 tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

## 4.5 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.

## KONTAKT

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

MARGIT KURE

Manager

m: 24295072

e: mku@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.*

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

