

# Tilsynsrapport Gribskov Kommune

Center for Social og Sundhed  
Dagmarsminde

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	7
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	9
3.4.6	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	10
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	10
3.5.1	Medarbejderkompetencer og -udvikling	11
4.0	Tilsynets formål og metode	12
4.1	Formål	12
4.2	Metode	12
4.3	Vurderingsskala	13
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	13
5.0	Præsentation af BDO	14

---

## 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 Dagmarsminde er, at der er tale om et plejecenter med

*Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler*

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med udgangspunkt i et fælles fundament og tilgang til beboerne. Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan der arbejdes efter værdigrundlaget i hverdagen.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at denne er af meget tilfredsstillende kvalitet. De sygeplejefaglige udredninger er i begge tilfælde udfyldt og opdateret. Døgnrytmeplanerne er generelt handlevejledende og individuelle, det bemærkes dog, at de i begge tilfælde er mindre handlevejledende i forhold til hjælpen om natten. Ligeledes kan den mentale del med fordel udfoldes i døgnrytmeplanerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne på plejecentret modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten heraf. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan beskrive, hvordan den personlige pleje udføres, og hvordan beboernes ønsker og behov imødekommes.

Vedrørende den praktiske hjælp vurderer tilsynet, at denne er af tilfredsstillende kvalitet på både fællesarealer og i beboernes boliger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for opmærksomhedspunkter i forhold til løbende ryddelighed og renholdelse i beboernes boliger.

Tilsynet vurderer, at der forekommer en god stemning og atmosfære omkring måltidet på plejecentret. Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af måltiderne og oplever, at denne er velsmagende, samt at måltiderne er hyggelige. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for egne roller og ansvar i forbindelse med måltiderne.

Tilsynet vurderer, at den rehabiliterende tilgang er omdrejningspunktet for alle hverdagens indsatser på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med udgangspunkt i beboernes ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god mulighed for at anvende egne ressourcer og at holde sig i gang.

I forhold til omgangstonen på plejecentret er det tilsynets vurdering, at der forekommer en god stemning og atmosfære. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en anerkendende og respektfuld kommunikation. Beboerne føler sig respekteret og oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende.

Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes aktiviteter, som målretter sig mod målgruppens behov og ønsker. Der tilstræbes en fast døgnrytme, men tages samtidig højde for, at beboernes behov og ønsker kan variere i forhold til aktiviteter. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god og indholdsrig hverdag.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har velfungerende organisatoriske rammer, herunder et godt tværfagligt samarbejde. Medarbejdergruppen er stabil, og der forekommer et lavt sygefravær.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne giver udtryk for at have de nødvendige kompetencer i forhold til de opgaver, som de stilles over for. Der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre 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 kvalitetsstandarder 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 arbejdes videre med, at døgnrytmeplanerne i alle tilfælde fremstår handlevejledende gennem hele døgnet. Ligeledes anbefales det, at den mentale del i døgnrytmeplanerne udfoldes, således at dokumentet fremstår fyldestgørende i forhold til beboernes behov.
-

# OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

<b>Adresse</b>
Dagmarsminde Plejehjem, Aggebovej 42, 3230 Græsted - friplejehjem
<b>Leder</b>
May Bjerre Eiby
<b>Antal boliger</b>
9 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 2. maj, 2018
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere</li><li>• Tilsynsbesøg hos 2 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul> Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
<b>Tilsynsførende</b>
Stine Marie Ørnholt, Konsulent, Sygeplejerske og cand.mag.

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Leder er ikke til stede på tilsynsdagen, og interview sker derfor med plejecentrets sous-chef.</p> <p>I forhold til anbefalingerne fra forrige tilsyn oplyses det, at plejecentret fortsat arbejder med den sundhedsfaglige dokumentation, herunder fokus på at sikre sammenhængen mellem dokumenterne. I forbindelse med medicindoseringen hver 14. dag opdateres i samme omgang døgnrytmeplaner og de sygeplejefaglige udredninger. Dette er med til at sikre løbende opfølgning og sammenhæng mellem dokumenterne.</p> <p>Der blev ved forrige tilsynet givet en anbefaling i forhold til, at medicinen skulle opbevares forsvarligt. Det oplyses i den sammenhæng, at både medicinskuffen og døren til rummet lukkes. Tilsynet bemærker i den sammenhæng, at medicinen ifølge sundhedsstyrelsens retningslinjer skal opbevares aflåst.</p> <p>Det oplyses, at der i øjeblikket er meget fokus på ADL-vurderinger. Dette for at synliggøre beboernes udvikling eller eventuel tilbagegang i funktionsniveau. Dette bidrager med et godt billede af udviklingen i beboernes funktionsniveau.</p> <p>Plejecentret har ikke haft tilsyn fra andre instanser siden forrige tilsyn.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Adspurgt til plejecentrets værdigrundlag oplyses det, at man er inspireret af det kristne værdigrundlag. Der fremhæves eksempler som næstekærlighed, medmenneskelighed samt det at være der for hinanden. Der tages udgangspunkt i fællesskab og værdighed, og det handler om, at man gennem samvær styrker beboernes selvtillid og selvværd.</p> <p>Plejecentret går ind for, at teknologi kun anvendes i begrænset omfang. Beboerne skal derimod have mulighed for at benytte naturen, de landlige omgivelser og trække frisk luft dagligt. Boligerne bruges generelt ikke meget, da dette begrænser muligheden for fællesskab og tryghed. Der kan dog være tilfælde, hvor beboerne har behov for at blive skærmet.</p> <p>Det oplyses, at plejecentrets hjemmeside er oversat til engelsk, da man jævnligt modtager henvendelser fra udlandet vedrørende tilgangen til målgruppen og værdigrundlaget på plejecentret.</p> <p>Begge beboere giver udtryk for en god hverdag på plejecentret. En beboer viser stolt sin bolig frem og fortæller, at hun er flyttet ind sammen med sin ægtefælle. Beboer fortæller, at hun oplever, at det er ren luksus at være på plejecentret, beboer nyder det meget. En anden beboer beskriver, at hun har det godt og bestemt ingen klager har.</p> <p>Medarbejderne beskriver vigtigheden af, at beboerne tilbydes en god hverdag med faste rytmer. Der tages dog samtidig højde for, at beboerne kan have mindre gode dage. Det er vigtigt, at plejecentret ikke virker for institutionsagtigt, hvilket der tænkes over i forhold til indretningen af de fysiske rammer samt tilgangen til beboerne. Der er fokus på ikke at stigmatisere beboerne, og der er generelt fokus på at se beboerne frem for deres sygdom. Der arbejdes med ikke at give beboerne unødvendige nederlag.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der arbejdes med udgangspunkt i et fælles fundament og tilgang til beboerne. Medarbejderne kan gøre rede for, hvordan der arbejdes efter værdigrundlaget i hverdagen.

### 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Der gennemgås dokumentation for to beboere.</p> <p>I forhold til døgnrytmeplanerne er disse udarbejdet individuelt i forhold til beboernes behov og ønsker. Det beskrives i et tilfælde, hvilke dele af den personlige pleje beboer selv kan varetage. Det fremgår desuden, at beboer gerne vil gå ture og kan lide selskab. I et andet tilfælde fremgår det, at beboer smøres med kokosolie mod tør hud. Ligeledes fremgår det, at beboer er glad for at komme ud til dyrene og hjælpe med fodring. Beboer kan ligeledes godt lide at vaske op i køkkenet. I forhold til begge døgnrytmeplaner kan den mentale del med fordel uddybes, da begge beboere har udfordringer med hukommelsessvækkelse. I begge tilfælde er felterne om natten ikke udfyldt handlevejledende, idet der blot fremgår 'tilsyn'.</p> <p>De sygeplejefaglige udredninger er i begge tilfælde udfyldt og opdateret.</p> <p>Der foreligger for begge beboere relevante handleplaner. I et tilfælde er udarbejdet en handleplan i forhold til, at beboer kan blive urolig om natten, og hvordan dette håndteres, dette kan med fordel beskrives i beboers døgnrytmeplan.</p> <p>Der foreligger i et tilfælde livshistorie. I et andet tilfælde er pårørende aktuelt i proces med at udarbejde denne efter beboers indflytning.</p> <p>Dokumentationen er udarbejdet i et professionelt og anerkendende sprog.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen er et fælles ansvar. Det er dog typisk sygeplejersken og social- og sundhedsassistenterne, som udarbejder den sygeplejefaglige udredning. Denne opdateres hver 14. dag i forbindelse med medicindosering, det samme er tilfældet med døgnrytmeplanen. Dokumenterne opdateres ligeledes ved løbende ændringer.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er af meget tilfredsstillende kvalitet. I forhold til de sygeplejefaglige udredninger er disse i begge tilfælde udfyldte og opdateret. Døgnrytmeplanerne er generelt handlevejledende og individuelle, det bemærkes dog, at de i begge tilfælde er mindre handlevejledende i forhold til hjælpen om natten. Ligeledes kan den mentale del med fordel udfoldes i døgnrytmeplanerne.</p>

### 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

#### 3.4.1 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Det observeres, at beboerne, som tilsynet er i dialog med samt beboerne på fællesarealerne, fremstår veltilpasse og velsoigneret.</p> <p>Beboerne udtrykker stor begejstring for hjælpen og beskriver, at der bestemt ikke er noget at klage over. Beboerne oplever at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. En beboer beskriver, at hun typisk selv varetager bad, men at medarbejderne i alle tilfælde er hjælpsomme. Beboer beskriver stor indflydelse på, hvornår den personlige pleje udføres. En anden beboer beskriver en god hjælp, og at man kan komme i bad, ligeså ofte man ønsker, beboer kommer efter eget ønske i bad to gange ugentligt. Beboer udtrykker stor glæde ved hjælpen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at fremstå rolige og at give beboerne en god oplevelse i forbindelse med den personlige pleje. Plejen skal være individuel, og der anvendes vejledning, støtte og guidning, således at beboerne gør mest muligt selv. Beboerne kan svinge fra dag til dag, og dette tages der højde for i forbindelse med plejen. Der arbejdes ikke med kontaktpersonsordning grundet plejecentrets størrelse, alle beboere kender medarbejderne og omvendt. Der er et lille overlap mellem nattevagt og dagvagt, hvor de vigtigste informationer videregives.</p>
-------------	--



<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at beboerne på plejecentret modtager den pleje og omsorg, som de har behov for. Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten heraf. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan beskrive, hvordan den personlige pleje udføres, og hvordan beboernes ønsker og behov imødekommes.
----------------------------	--

### 3.4.2 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Det observeres, at fællesarealer og de boliger, som tilsynet besøger, fremstår ryddelige og rengjorte.</p> <p>Beboerne beskriver, at de er meget tilfredse med rengøringsstandarden. En beboer oplever, at der næsten altid er skinnende rent i boligen. Beboer reder selv sin seng og er meget glad for sin bolig, som hun deler med ægtefælle. En anden beboer beskriver ligeledes stor tilfredshed med den praktiske hjælp og har bestemt ingen klager i den sammenhæng.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at plejecentret har tilknyttet en rengøringsdame, som er ansvarlig for rengøring på både fællesarealer og i beboernes boliger. Medarbejderne har fokus på at varetage løbende praktiske gøremål, såsom at rede seng, lufte ud, tømme skraldespand, sikre ryddelighed og i det hele taget efterlade boligen pæn. Beboerne inddrages i de praktiske gøremål i det omfang, som er muligt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er af tilfredsstillende kvalitet på både fællesarealer og i beboernes boliger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for opmærksomhedspunkter i forhold til løbende ryddelighed og renholdelse i beboernes boliger.

### 3.4.3 Mad & måltider

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer dele af frokostmåltidet på plejecentret. På et skilt i spisestuen er dagens menu skrevet i hånden. Alle beboere er samlet omkring måltidet. Det bemærkes, at der spilles lav og afslappende musik i baggrunden. Alle medarbejdere og beboere er siddende, og der forekommer en god stemning. Maden fremstår meget appetitlig, og der står vandkander med citron samt fade på bordene. Der er ligeledes placeret små brødkurve, salt og peber samt vaser med blomster på bordene. Det observeres, at beboerne er glade, og medarbejderne har fokus på at være til stede og samtale med beboerne.</p> <p>Beboerne fremhæver måltiderne som hyggelige. En beboer beskriver, at maden er dejlig, samt at der på ingen måde er noget at kritisere i den sammenhæng. Maden er i alle tilfælde veltilberedt og indtages i godt selskab med de øvrige beboere. Beboer beskriver, at hun altid kan henvende sig til en medarbejder og efterspørge mad, hvis man bliver sulten mellem hovedmåltiderne. En anden beboer beskriver, at der altid serveres meget grønt til måltiderne, maden er smagfuld og hjemmelavet. Beboer finder det ligeledes hyggeligt at spise med de øvrige beboere.</p> <p>Adspurgt til måltiderne beskriver medarbejderne, at der er fokus på at gøre disse til noget særligt. Medarbejderne beskriver, at maden, som serveres på plejecentret, er hjemmelavet. Størstedelen af beboerne tager selv maden fra fade, mens andre har behov for, at denne blive serveret og skåret ud for dem. Der er fokus på at servere de ting, som beboerne kan lide, og der er løbende dialog med beboerne herom. Under måltiderne er medarbejderne siddende og har fokus på, at beboerne spiser tilstrækkeligt. Ligeledes har målgruppen behov for spejling fra medarbejderne. Der er fokus på at skabe en fællesskabsfølelse omkring måltider gennem grin, en god snak, og der skåles undervejs. Efter flere forskellige forsøg har man fundet frem til, at målgruppen trives bedst med faste pladser.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der forekommer en god stemning og atmosfære omkring måltidet på plejecentret. Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af måltiderne og oplever, at denne er velsmagende, samt at måltiderne er hyggelige. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for egne roller og ansvar i forbindelse med måltiderne.

### 3.4.4 Rehabilitering

<b>Data</b>	<p>Souschef oplyser, at der hele tiden ydes flere og forskellige indsatser, som fremmer den rehabiliterende tilgang. Der er generelt fokus på at bibeholde og udvikle beboernes funktionsniveau. Der kommer en fysioterapeut på plejecentret hver 14. dag. Der er fokus på, at beboerne tilbydes træning dagligt i forbindelse med morgenplejen, idet der laves gymnastikøvelser, hvilket eksempelvis kan være øvelser med hænder, hofter, nakke mv. Alt, hvad der sker i hverdagen, anses som en mulighed for træning, og beboernes gangfunktion trænes ligeledes på plejecentrets trapper. Der tilbydes stolegymnastik dagligt af en times varighed, ligesom beboerne tilbydes træning i varmtvandsbassinet ugentligt.</p> <p>Tilsynet observerer på tilsynsdagen, at beboerne er samlet i en rundkreds til stolegymnastik, mens en beboer spiller klaver til. Der er mange deltagende, og der forekommer en god stemning, der grines og synges. Det bemærkes, at der i spisestuen står hjemmebagte boller, frisk frugt på fade, ligesom der står glas med friske gulerodsstænger. Der er et rehabiliterende miljø, og lokalerne er indrettet på hjemlig vis. Det bemærkes, at der hele tiden er medarbejdere til stede på fællesarealerne.</p> <p>Beboerne oplever en god hverdag og føler sig inddraget i forhold til hverdagen og aktiviteter. En beboer beskriver, at hun har en god hverdag. Beboer læser avis sammen med de øvrige beboere, løser kryds og tværs, læser bøger, kigger på høns og deltager i gymnastik dagligt. Beboer oplever god mulighed for at holde krop og hoved i gang. Der er ligeledes god mulighed for samvær med de øvrige beboere. En anden beboer beskriver en aktiv hverdag og fremhæver aktiviteter som at gå ture, fodre ænder og gæs samt daglig gymnastik. Beboer beskriver, at hun aldrig har prøvet at kede sig på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der i hverdagen tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Alle beboere tilbydes morgentræning i forbindelse med morgenplejen. Nogle beboere kan huske øvelserne, og andre har behov for at blive guidet igennem morgentræningen. Der er fokus på, at beboerne inddrages i de opgaver, som de kan, dette kan eksempelvis være i forbindelse med tandbørstning og den generelle morgenpleje. Der er i hverdagen fokus på at bevare beboernes funktionsniveau, hvilket tænkes ind i forbindelse med gåture, det sociale samvær, måltiderne og praktiske opgaver. Der er fokus på at minimere målgruppens oplevelse af nederlag trods deres hukommelsessvækkelse. Målgruppen kan generelt vejledes og guides til mange opgaver på trods af deres hukommelsesproblematikker. Det er vigtigt, at beboernes støttes, vejledes samt roses for deres indsats og udvikling.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at den rehabiliterende tilgang er omdrejningspunktet for alle hverdagens indsatser på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med udgangspunkt i beboernes ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god mulighed for at anvende egne ressourcer og at holde sig i gang.</p>

### 3.4.5 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer en opløftende og god stemning på fællesarealerne. Medarbejderne er i øjenhøjde med beboerne, og der grines og smiles. Medarbejderne udviser et godt kendskab til beboerne, fremstår nærværende og er opmærksomme på beboernes behov og adfærd.</p> <p>Beboerne oplever en god tone i huset. En beboer beskriver, at der er mange hyggelige samtaler mellem beboere og medarbejdere. Beboer beskriver, at man bliver behandlet godt, og at hun er begyndt at lære de øvrige beboere at kende, hvilket hun finder hyggeligt. En anden beboer fremhæver ligeledes en god tone, alle er søde og taler pænt til hinanden.</p> <p>Medarbejderne beskriver tiltag i forhold til at sikre en god omgangstone og omgangsform. Beboerne mødes i alle tilfælde med respekt, der snakkes stille og roligt og i et passende toneleje.</p>
-------------	---

	Det er vigtigt, at beboerne ikke bliver overvældet, hvorfor et roligt kropssprog er vigtigt. Der fremhæves tiltag som øjenkontakt samt en fornemmelse for, hvordan beboerne har det den pågældende dag. Det er vigtigt, at beboerne føler sig set og hørt, dette sker ved at være nærværende i kontakten med beboerne.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der forekommer en god stemning og atmosfære på plejecentret. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en anerkendende og respektfuld kommunikation. Beboerne føler sig respekteret og oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende.

### 3.4.6 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Det oplyses, at der er frivillige tilknyttet plejecentret, dette er dog begrænset til et minimum, da der tilstræbes mest mulig kontinuitet i de personer, som kommer på plejecentret og har berøring med beboerne. Pårørende har generelt en aktiv rolle og laver mange ting med beboerne. Det er prioriteret, at pårørende ikke skal være ansvarlige for praktiske gøremål (lægebesøg, tandlægebesøg, køb af remedier), formålet er, at de skal kunne fokusere på beboerne og komme på besøg uden dårlig samvittighed. Der arbejdes ikke med klippekortsordningen, da tilbuddet ifølge souschef ikke passer ind i hverdagen på plejecentret. Beboerne tilbydes individuelle aktiviteter som en naturlig del af hverdagen.</p> <p>Souschef beskriver, at der tages udgangspunkt i en fast døgnrytme. Dagen indledes med morgenmad. Herefter læser beboerne avis, og der faciliteres skriveundervisning. Herefter går beboerne udenfor, hønsene fodres, og der samles æg. Herefter tilbydes en times gymnastik, som arrangeres af en medarbejder. Der tilberedes og serveres frokost, beboerne inddrages mest muligt i den forbindelse. Herefter får flere beboere et hvil, og der serveres kage og kaffe om eftermiddagen. Eftermiddagene bruges blandt andet på besøg fra pårørende, gåture eller at læse historier. Der tilbydes ligeledes 1-1 aktiviteter. Efter aftensmaden ser flere beboere typisk tv-avis sammen.</p> <p>Begge beboere oplever en aktiv og livlig hverdag, herunder mulighed for at deltage i mange forskellige ting.</p> <p>Medarbejderne henviser til et varieret udvalg af aktiviteter, og der fremhæves avislæsning, gymnastik, gåture, samvær på terrassen om sommeren, individuelle aktiviteter, frisør, wellness samt faste dage med svømning i varmtvandsbassinet. Der er fokus på at aktivere beboerne, og flere i målgruppen profiterer godt af en fast døgnrytme. Der tages dog samtidig højde for, at beboerne kan svinge meget, og ikke to dage er ens.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes aktiviteter, som målretter sig mod målgruppens behov og ønsker. Der tilstræbes en fast døgnrytme, men tages samtidig højde for, at beboernes behov og ønsker kan variere i forhold til aktiviteter. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god og indholdsrig hverdag.

## 3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

<b>Data</b>	<p>Det oplyses, at der samarbejdes med en plejecenterlæge, som kommer en gang om måneden fast på plejecentret. Der er dog mulighed for at tage kontakt til lægen løbende. Alle beboere på plejecentret er tilknyttet denne læge. Lægen gennemgår alle beboere, og der forekommer faglig sparring i forhold til ændringer hos beboerne.</p> <p>Der er i personalegruppen fire sygeplejersker, herudover er leder ligeledes uddannet sygeplejerske.</p>
-------------	---

	<p>Der er i alt to social- og sundhedsassistenter, to social- og sundhedshjælpere samt to ufaglærte. I dagvagt er der ofte en sygeplejerske, ligesom der altid er en sygeplejerske på arbejde i aftenvagt. En sygeplejerske er altid på kald.</p> <p>Der tages hensyn til medarbejdernes individuelle ønsker, og det tilstræbes at imødekomme personalets ferieønsker. Der anvendes faste tilkaldevikarer og aldrig vikarbureau. Det oplyses, at der i øjeblikket er ro på i personalegruppen, og der er blevet etableret en fast kultur og retning. Der er aktuelt ingen vakante stillinger, og sygefraværet ligger lavt.</p> <p>Adspurgt til rekruttering opleves der ingen udfordringer i den sammenhæng. Der er generelt mange ansøgere, og der lægges ved ansættelser meget energi i at finde frem til den rigtige medarbejder, som matcher målgruppen og tilgangen.</p> <p>I forhold til mødestrukturer afholdes der ugentligt tavlemøde, hvor beboerne gennemgås. Der vælges ligeledes beboere ud, som er vigtige at gå i dybden med. Der er dialog om plan og tiltag fremadrettet. Hver anden måned afholdes personalemøde, ligesom der jævnligt afholdes sygeplejefagligt møde.</p> <p>Der er i det tværfaglige samarbejde fokus på, at alle medarbejdere lærer fra sig, herunder at man deler erfaringer og sikrer vidensdeling. Der er etableret en gruppe på Facebook for medarbejderne, hvor de kan vidensdele, ligesom der anvendes en bog med praktiske oplysninger til overlevering.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der tidligere var en del udskiftning i medarbejdergruppen, men at dette efterhånden har stabiliseret sig. Medarbejderne beskriver, at plejecentret er en god arbejdsplads, hvor man bliver lyttet til, og hvor der hele tiden er mulighed for at udvikle sig. Der er et godt tværfagligt samarbejde med god mulighed for faglig sparring og god respekt for hinandens kompetencer. Der er fast gennemgang af beboerne i samarbejde med plejecenterlægen. Medarbejderne har en bog, hvor de kan skrive, hvad der skal tages op, når lægen kommer. Der er tavlemøde hver onsdag, hvor alle beboerne gennemgås.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecentret har velfungerende organisatoriske rammer, herunder et godt tværfagligt samarbejde. Medarbejdergruppen er stabil, og der forekommer et lavt sygefravær.

### 3.5.1 Medarbejderkompetencer og -udvikling

Data	<p>Det oplyses, at der løbende er fokus på at sikre de nødvendige kompetencer i medarbejdergruppen. Souschef fortæller eksempelvis, at der årligt laves en konference for medarbejderne, hvor kompetenceudvikling er i centrum. Eksempelvis har der været arrangeret foredrag med Karin Martinsen. Sparring med plejecenterlægen bidrager ligeledes til kompetenceudvikling og faglig sparring. Leder beskriver, at det udelukkende er sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, som doserer medicin. Der er en fast arbejdsgang for, hvornår dette sker og af hvilken medarbejder.</p> <p>Medarbejderne oplever at være godt klædt på til at løse de opgaver, som de stilles over for. Medarbejderne beskriver, at nogle er uddannet inden for demens, og at tilgangen til målgruppen er, at man går op i den enkeltes behov frem for diagnosen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne giver udtryk for at have de nødvendige kompetencer i forhold til de opgaver, som de stilles over for. Der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre 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](http://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.*

