

Tilsynsrapport
Uanmeldt tilsyn 2014
Gladsaxe Kommune

Hareskovbo
Skovalléen 8
2880 Bagsværd

Uanmeldt tilsyn

november 2014

Indholdsfortegnelse

1	Sammenfatning.....	3
2	Opsamling	5
3	Fysiske rammer	6
3.1	Observation på fællesarealer	7
4	Interviews	11
4.1	Interviews med beboere.	11
4.2	Interview af medarbejder	14
4.3	Interview med pårørende.....	17
5	Afsluttende behandling af tilsynsrapporten.....	18
6	Tilsynets formål og indhold.....	19
6.1	Indhold og metode	19
6.2	Vurderingsskalaen	20
7	Yderligere oplysninger	21
8	Præsentation af BDO.....	21
9	Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer	22

1 Sammenfatning

<p>Opfølgning på udviklingspunkter fra tilsyn 2013:</p> <p>Der er fulgt op på udviklingspunktet vedrørende synliggørelse af kontaktoplysninger på medlemmer af Bruger-pårørenderåd.</p> <p>I forhold til udviklingspunkt vedrørende Tilbudsportalen kan tilsynet ikke vurdere dette, da det på tilsynstidspunktet ikke var muligt at logge på systemet.</p>
<p>Opfølgning på påbud fra tilsyn 2013:</p> <p>Ingen påbud 2013</p>
<p>Fysiske rammer:</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer er afstemt efter målgruppen.</p> <p>Rengøringsstandarder på plejecentret er tilfredsstillende.</p>
<p>Tilbudsportalen:</p> <p>Der er udfordringer med at få adgang til Tilbudsportalen. Medarbejderen, som tilsynet talte med, var ikke i stand til at gå ind på Tilbudsportalen på tilsynstidspunktet.</p> <p>Når medarbejderen loggede på systemet, kom der følgende meddelelse: "Den godkendende myndighed har ikke indberettet tilbuddets tilbudstype endnu".</p>
<p>Observation:</p> <p>Tilsynet bemærker hyggelige forhold, hvor beboerne generelt synes at trives og får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er en respektfuld og positiv omgangstone på Den selvejende institution Hareskovbo.</p>
<p>Interview med beboere:</p> <p>En beboer der er flyttet på plejecentret for få måneder siden synes at trives på plejecentret. Beboeren oplever, at plejecentret lever op til forventningerne i forhold til såvel pleje, mad, aktivitetstilbud og personalets adfærd og kommunikation.</p> <p>I forhold til en anden beboer, er det tilsynets observation, at der er særlige udfordringer, som plejecentret har fokus på, men samtidig med fordel kan intensivere indsatsen over for med henblik på at sikre større trivsel og forebyggelse af isolation hos den konkrete beboer.</p>
<p>Interview med pårørende:</p> <p>Den interviewede pårørende udtrykker stor tilfredshed i forbindelse med den pleje og omsorg, som tilbydes den pårørendes ægtefælle på Hareskovbo.</p>
<p>Interview med medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne fremstår fagligt kompetente og virker engagerede i jobbet. De interviewede medarbejdere har en god viden om de tilknyttede beboere og deres behov.</p>
<p>Fokus 2014</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne er omsorgsfulde og kommunikerer på en respektfuld måde.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der på plejecentret er fokus på betydningen af de bløde værdier. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at tværfaglige samarbejdspartnere involveres ved behov - eksempelvis egen læge.</p>

Udviklingspunkter:

Tilsynet anbefaler, at plejecentret afklarer udfordringerne med indrapportering på Tilbudspor-talen.

Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter initiativer, der hidtil ikke har været afprøvet, i forhold til en konkret beboer. Dette med henblik på at der gøres en faglig og ekstra indsats for at sikre større trivsel og forebygge isolation og ensomhed hos beboeren.

Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter initiativer, der sikrer, at alle medarbejdere er orienteret om aktivitetsafdelingens tilbud, således at medarbejderne i endnu højere grad kan motivere beboerne til deltagelse heri.

Ifølge kommunens tilsynskoncept skal leder af tilbuddet udarbejde en handleplan for hvert enkelt udviklingspunkt og sende denne til fagafdelingen, der har ansvaret med at følge op på udviklingspunkter og handleplaner.

Påbud:

Ingen påbud.

Påbud gives i tilfælde, hvor tilsynet har observeret et eller flere forhold af særlig alvorlig karakter for den enkelte beboer eller ved brud på gældende lovgivning.

Tilbuddet skal inden en given tidsfrist udarbejde en handleplan med angivelse af initiativer, til imødekommenelse af påbud, herunder en tidsplan, som sendes til den driftsansvarlige afdeling. Det er den driftsansvarlige afdelings ansvar at følge op på påbud og handleplaner med et nyt fokuseret tilsyn inden for en nærmere fastsat tidsfrist. Ekstra tilsyn skal altid forudgående godkendes af Social- og Sundhedsforvaltningen.

Vurdering:

Den selvejende institution Hareskovbo vurderes til at fungere tilfredsstillende.

Uanmeldt tilsyn dato, tid og medvirkende

Dato	Torsdag d. 27. november 2014
Ledelse	Tilsynet planlægges og koordineres i samarbejde med plejecen-trets ledelse. Tilsynet oplever, at samarbejdet omkring planlægning af tilsynet er konstruktivt og uproblematisk.
Medarbejdere	Tilsynet interviewer 2 medarbejdere. Heraf en social- og sund-hedsassistent og en social- og sundhedshjælper. Derudover har tilsynet talt med forskellige medarbejdere ved rundgang på fællesarealerne. Tilsynet har yderligere talt med en administrativ medarbejder.
Beboere	Tilsynet interviewer 2 beboere.
Pårørende	Tilsynet interviewer 1 pårørende.

2 Opsamling

Opsamling fra sidste tilsyn - Udviklingspunkter	
Udviklingspunkt:	Bemærkninger:
<p>Udviklingspunkt i forhold til sundhedsfaglig metode på Tilbudsportalen</p> <p>Udviklingspunkt i forhold til synliggørelse af kontaktoplysninger på medlemmer af Bruger- pårørenderåd</p>	<p>Det var ikke muligt at få adgang til Tilsynsportalen på tilsynstidspunktet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at man har indrapporteret til Tilbudsportalen med henblik på ajourføring i forhold til sundhedsfaglig metode.</p> <p>Udviklingspunktet er imødekommet. Ledelsen oplyser, at der dagen efter tilsynet i 2013 blev ophængt kontaktoplysninger på medlemmer af Bruger- og pårørenderåd på alle opslagstavler.</p> <p>Tilsynet bemærker, at disse opslag stadig er tydeligt ophængt.</p>
Kort resumé	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt op på udviklingspunkter i forhold til tilsynet 2013.</p> <p>Tilsynet kan dog ikke kontrollere dette i forhold til Tilbudsportalen.</p>

Opsamling fra sidste tilsyn - Påbud	
Påbud:	Bemærkninger:
Kort resumé	Ingen påbud givet.

3 Fysiske rammer

Emne:	Ja	Nej	Bemærkninger:
Er de fysiske rammer uændrede siden seneste tilsyn?	x		Ledelsen oplyser, at køkkenet er blevet renoveret i en sådan grad, at man nu kan tilberede mad fra bunden.
Udnyttes de fysiske rammer?	x		Tilsynet bemærker, at de fysiske rammer udnyttes i forhold til målgruppen. Blandt andet bemærkes det positivt, at der gøres brug af mulighederne for opdeling af beboerne i mindre grupper. Plejecentret har beboere med behov for delvis afskærmning, hvilket blandt andet imødekommes ved optimal udnyttelse af rammerne.
Understøtter de fysiske rammer det rehabiliterende arbejde?	x		Tilsynet observerer lange gangarealer at træne på. Køkkenfaciliteter anvendes ikke af beboerne, men giver et hjemligt indtryk.
Opbevares personfølsomme oplysninger utilgængeligt for uvedkommende?	x		Plejecentret har omsorgssystem, hvori beboernes journaler opbevares. Alle beboere har yderligere en beboermappe i egen bolig, hvori blandt andet medicinoplysninger og døgnrytmeplanen opbevares. Tilsynet får oplyst, at beboer-mappen opbevares på kontoret i forhold til de beboere, der ikke ønsker, at beboer-mappen skal ligge i egen bolig. Kun en enkelt beboer gør brug af denne mulighed.
Er brandudstyr synligt og flugtruter afmærkede?	x		Tilsynet får oplyst, at der netop har været brandtilsyn. Der blev ikke givet anmærkninger hertil. Der observeres brandalarmer og flugtveje er synligt markeret. Der er noget galt med skabelonen her. Man kan ikke få lov til at sætte kryds i "ja" i det næste spørgsmål.
Er rengøringsniveau og vedligehold tilfredsstillende?	x		Afdelinger og fællesarealer er rengjorte og ryddelige
Kort resumé	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer og indretning på plejecentret er afstemt efter målgruppen.</p> <p>Personfølsomme oplysninger opbevares forsvarligt.</p> <p>Der har netop været afholdt brandtilsyn uden bemærkninger.</p> <p>Rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende.</p>		

3.1 Observation på fællesarealer

Tilbudsportalen			
Emne:	Ja	Nej	Bemærkninger:
Svarer de fysiske rammer til oplysninger på Tilbudsportalen?			Det er ikke muligt at logge på Tilbudsportalen på tilsynstidspunktet, hvorfor målet ikke kan vurderes.
Svarer målgruppe og antal pladser til det oplyste på Tilbudsportalen?			DO
Svarer personaleantal/grupper og kompetencer til det oplyste på Tilbudsportalen?			DO
Er værdigrundlag, sundhedsfaglige metoder og organisering uændret siden seneste tilsyn? Svarer disse til oplysninger på Tilbudsportalen?			DO
Er der på baggrund af det observerede og oplyste overensstemmelse mellem faktiske forhold og oplysninger på Tilbudsportalen?			DO
Kort resumé	Tilsynet kan ikke vurdere målet, da det ikke er muligt at få adgang til systemet.		

<i>Synlige værdier f.eks. dialogform, adfærd/handlinger, aktiviteter og oplevelse af stemning på fællesarealer inde og ude samt ved eventuelle besøg i boliger.</i>			
Fællesarealerne:	Ja	Nej	Bemærkninger:
Er der medarbejdere omkring beboerne?	x		Tilsynet bemærker, at medarbejderne er omkring beboerne særligt om formiddagen. Ved morgenmaden er medarbejderne optaget af at yde personlig pleje til beboerne i deres boliger.
Virker fællesarealerne indbydende og hyggelige?	x		Plejecentret er indrettet med fokus på at skabe hjemlig hygge for beboerne. Der er en del gamle pynteting, planter og hyggebelysning. Fællesarealernes indretning indbyder flere steder til, at beboerne kan trække sig og sidde i små hyggekroge og slappe af i behagelige møbler. Ved tilsynets ankomst til plejecentret bemærkes en duft af hjemmebagt morgenbrød i hele huset. Tilsynet får oplyst, at afdelingerne hver morgen får færdiglavet dej op, som afdelingerne selv skal bage boller af.
Er der fællesskab og trivsel omkring måltid/aktiviteter?	x		Tilsynet bemærker positivt, at der i servering af måltiderne tages individuelle hensyn til beboerne. Maden serveres til beboerne med udgangspunkt i den enkeltes funktionsniveau og behov. Nogle beboere får eksempelvis morgenmaden anrettet og serveret - andre beboere klarer selv at smøre denne med let støtte. Plejecentret har fokus på betydningen af bordopstilling. De fleste beboere foretrækker faste pladser. Medarbejderne har fokus på, at beboersammensætningen skal sikre størst mulig trivsel og dialog beboerne imellem under måltiderne. Medarbejderne er bevidste om beboernes medindflydelse på, hvor de gerne vil sidde, og hvem de ønsker at være i selskab med. Medindflydelse gives beboeren ud fra en bevidsthed om, at en faglig indblanding kan være nødvendig ind imellem. Tilsynet bemærker ligeledes positivt, at medarbejderne er bevidste om, at beboersammensætningen er under løbende forandring, hvorfor der også løbende skal foretages en faglig vurdering af eksempelvis bordopstilling og bordplan.

			<p>Beboerne har mulighed for at vælge specielle menuer og få særlige diæter om nødvendigt.</p> <p>Beboerne spørges løbende til deres tilfredshed med maden, og tilbagemeldingerne herfra gives til køkkenet. Hermed sikres størst mulig tilfredshed med maden.</p>
Er der opslag og visualisering?	x		Plejecentret har opslagstavler på alle afdelinger.
Er bruger- pårørenderådet synlig?	x		På opslagstavler er der ophængt informationer om kontaktoplysninger på medlemmer af Bruger-/pårørenderåd.
Aktiviteter:			
Deltager beboerne i aktiviteter/underholdning?	x		<p>Tilsynet bemærker positivt, at en gruppe af beboere er afskærmet i en mindre gruppe. Der er medarbejdere omkring beboerne, og der drikkes kaffe og tales hyggeligt sammen.</p> <p>Plejecentrets aktivitetsafdeling tilbyder aktiviteter med varierede tilbud. På tilsynstidsdagen er der arrangementer både formiddag og eftermiddag.</p> <p>I aktivitetsafdelingen opfordres beboerne til at deltage, selv om de ikke nødvendigvis ønsker at være direkte med i dagens aktivitet. Flere beboere bruger aktivitetsafdelingen som et mødested, hvor man kan indgå i socialt fællesskab med andre beboere og medarbejderne.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der også på afdelingsniveau foregår aktiviteter af og til. Eksempelvis ses film i samvær med beboerne. En afdeling har arrangeret en shop-petur til et indkøbscenter på tirsdag.</p>
Er der mulighed for bevægelse og fysisk aktivitet?	x		<p>Plejecentret har aktivitetsafdeling med fast tilknyttet medarbejder. Denne medarbejder er tovholder i forhold til samarbejdet med de frivillige, der er tilknyttet centret. Tilsynet får oplyst, at der netop er afholdt en årlig frokost for alle frivillige.</p> <p>Der er ligeledes en træningsafdeling. Her er der dog lige p.t begrænset aktivitet på grund af sygdom blandt medarbejderne.</p>

Omgangsform:			
Er der dialog mellem beboere og medarbejdere og mellem beboere indbyrdes?	x		Tilsynet er på rundgang på afdelingerne i formiddagstimerne. Tilsynet observerer god stemning og dialog mellem beboere og medarbejdere og mellem beboere indbyrdes.
Er kommunikationen/omgangs-formen respektfuld og værdig?	x		Der observeres respektfuld og anerkendende kommunikation. En beboer har fødselsdag, og der hilses venligt på beboeren med et stort knus. Beboerne behandles med værdighed.
Pædagogiske indikatorer (humor, stemning, inddragelse)?	x		Det er tilsynets vurdering, at der er en god stemning på plejecentret. Kommunikationen bærer præg af en positiv tilgang og anvendelse af humor, når dette er relevant.
Udendørs fysiske rammer:			
Udendørs opholds- og aktivitetsmuligheder?	x		Plejecentret har gode udendørs faciliteter. Udendørsarealer anvendes i stor udstrækning, når vejret tillader det.
Kort resumé			Tilsynet vurderer, at der er god stemning på plejecentret, hvor fokus er rettet på at skabe størst mulig trivsel for beboerne. Medarbejderne er synlige i forhold til såvel aktiviteter og måltiderne. Beboerne har gode muligheder for aktiviteter. Kommunikationen er respektfuld og positiv.

4 Interviews

4.1 Interviews med beboere.

Om beboerens oplevelse af egen bolig (evt. besøg i boligen) og det at bo på seniorcenteret med henblik på støtte og pleje, medbestemmelse, aktiviteter, gæster, mad og rengøring. Interview kan i særlige tilfælde gennemføres som observation.

Interview med beboer:	Ja	Nej	Bemærkninger:
Deltager beboeren aktivt i tilsynsbesøget?	xx		Begge beboere deltager aktivt i interviewet. Begge beboere tilkendegiver over for den tilsynsførende, at samtalen var en positiv oplevelse og begge beboere giver udtryk for, at de gerne deltager en anden gang.
Er beboeren generelt tilfreds med opholdet på centeret?	xx		Begge beboere udtrykker tilfredshed med at bo på plejecentret. Tilsynet bemærker dog, at en beboer har en noget negativ beskrivelse af flere forhold. Tilsynet får oplyst, at plejecentret er opmærksomme herpå.
Oplever beboeren løbende inddragelse i tilrettelæggelsen af plejen og udarbejdelse af plejeplan?	xx		Begge beboere oplever, at de medinddrages i plejen. Ingen af beboerne husker at være inddraget i forhold til udarbejdelse af plejeplan. Ingen af beboerne har umiddelbart kendskab til denne.
Oplever beboeren at få sine behov for pleje dækket?	xx		Begge beboere giver udtryk for, at de får den pleje og omsorg, som de har behov for.
Er beboeren tilfreds med kvaliteten af plejen?	xx		Begge beboere er tilfredse med kvaliteten af plejen. En af beboerne oplyser, at vedkommende godt kan sige til og fra, hvis kvaliteten ikke skulle svare til forventningerne.
Er beboeren tilfreds med den dialog/omgangstone, der er med medarbejderne?	x	x	En beboer oplever god kontakt til medarbejderne og finder omgangstoneen meget passende og venlig. En anden beboer efterlyser, at medarbejderne lidt oftere ville komme ind og snakke lidt. Beboeren føler sig ind imellem noget overladt til sig selv. Det er beboerens opfattelse, at vedkommende næsten kun er i dialog med medarbejderne, når plejen og omsorgen udføres.

Interview med beboer:	Ja	Nej	Bemærkninger:
Får beboeren hjælp til personlig pleje?	xx		Ingen yderligere bemærkninger
Er beboeren tilfreds med antallet af hjælpere, der yder hjælp?	xx		Begge beboere oplever, at det næsten altid er de samme medarbejdere, der hjælper med personlig pleje og omsorg.
Er rengøringsstandarden i boligen tilfredsstillende?	xx		Begge boliger fremstår rengjorte og ryddelige.
Er beboeren tilfreds med kvaliteten af maden?	x	x	En beboer oplever, at der serveres ganske almindelig god dansk mad på plejecentret. En beboer er utilfreds med maden og har flere gange gjort opmærksom herpå. Tilsynet får oplyst, at plejecentret er opmærksomme herpå, og at der er taget flere initiativer, der skal sikre større tilfredshed hos beboeren. Blandt andet tilbydes beboeren ind imellem en særlig ost, som vedkommende er glad for.
Fokus 2014 Oplever beboeren respektfuld tiltale og kommunikation med medarbejderne? Oplever beboerne, at medarbejderne udviser respekt for beboerens levevis og medmenneskelighed? Oplever beboeren, at egen læge medinddrages, når dette skønnes relevant?	xx		Beboerne oplever respektfuld kommunikation og tiltale. Der udvises respekt for levevis, ønsker og vaner. En beboer som flyttede ind på plejecentret for ganske få måneder siden oplever, at vedkommende allerede er faldet godt til i de nye omgivelser. Beboeren oplever, at der bliver lyttet til ønsker og vaner. Beboerne fortæller, at der har været mindre behov for kontakt til egen læge. Når behovet opstår, vil beboeren typisk bede pårørende om hjælp eller alternativt lade plejecentrets personale tage sig af opgaven. En af beboerne føler sig overbevidst om at ville blive inddraget ved kontakt til lægen.
Deltager beboeren i fælles fysiske og sociale aktiviteter på omsorgscentret?	xx		Begge beboere deltager i aktiviteter på plejecentret. En af beboerne husker dog ikke helt, hvilke aktiviteter vedkommende har deltaget i. Beboeren mener ikke at deltage i særlig meget. Tilsynet får oplyst, at beboeren

Interview med beboer:	Ja	Nej	Bemærkninger:
			deltager i plejecentrets "Herreklub". Der gøres en stor indsats for at motivere beboeren til øget deltagelse i aktiviteter med henblik på forebyggelse af isolation og ensomhed. Tilsynet bemærker, at beboeren virker trist. Tilsynet opfordrer derfor plejecentret til at lægge 10 minutters dialog ind med beboeren som en fast del af omsorgen - gerne hver formiddag og eftermiddag eller i løbet af aftentimerne. Det er tydeligt, at beboeren har behov for mere en-til-en kontakt med personalet.
Oplever beboeren, at der er mulighed for at komme udenfor?	x	x	En af beboerne har kun boet på plejecentret i få måneder, men er overbevidst om, at vedkommende vil få glæde af altanen til sommer. Den anden beboer giver udtryk for, at vedkommende savner at køre ture på sin el-kørestol. Beboeren mener, at vedkommende kun kommer udendørs, når pårørende kommer på besøg.
Er beboeren tilfreds med kvaliteten og arten af de aktivitetstilbud, der tilbydes?	x	x	En beboer har svært ved at vurdere spørgsmålet, idet plejecentret stadig er lidt nyt for beboeren. Den anden beboer mener ikke at være bekendt med aktivitetscentrets tilbud. Tilsynet bemærker, at beboeren formentlig har hukommelsesmæssige udfordringer.
Oplever beboeren medindflydelse på fælles forhold i hverdagen?	x		En beboer oplever medindflydelse i tilpas grad. Beboeren er samtidig bevidst om, at der er regler, man som beboer er nødt til at følge - eksempelvis nævner beboeren spisetiderne. En beboer har svært ved at svare på spørgsmålet.
Er beboeren bekendt med klageadgang?	x	x	En beboer vil tage kontakt til medarbejder eller afdelingsleder. Den nyindflyttede beboer er ikke helt klar over klageadgangen, men orienteres herom af tilsynet.
Kort resumé	Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne oplever tilfredshed med hjælpen, som svarer til deres forventninger.		

Interview med beboer:	Ja	Nej	Bemærkninger:
			<p>Det er tilsynets vurdering, at hjælpen leveres med respekt for levevis og tager udgangspunkt i en medmenneskelighed og kærlig omsorg.</p> <p>Mulighederne for aktiviteter vurderes umiddelbart til at være tilfredsstillende for beboerne.</p> <p>Tilsynet gør dog opmærksom på, at plejecentret har en særlig udfordring i forhold til at skabe større trivsel hos en af beboerne. Tilsynet drøfter situationen med ledelsen, som oplyser, at man er opmærksom på udfordringen og har flere indsatser i gang. Det er tilsynets vurdering, at indsatser bør evalueres med henblik på, om der er alternative muligheder for eksempelvis at motivere beboeren til øget socialt samvær for at forebygge ensomhed og isolation.</p>

4.2 Interview af medarbejder

Medarbejdere, der er kontaktperson for de interviewede beboere, interviewes.

Interview med medarbejder:	Ja	Nej	Bemærkninger
Generelt			
Har medarbejderen kendskab til den elektroniske dokumentation?	xx		<p>Begge medarbejdere kan redegøre for, hvorledes der sikres korrekt dokumentation i omsorgssystemet.</p> <p>En medarbejder oplyser, at dokumentationen ajourføres hver 3. måned eller, når der er ændringer i forhold til beboerens tilstand.</p> <p>En medarbejder kan henvise til de udarbejdede handleplaner og redegør for indholdet heri.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplanen jævnligt gennemgås med henblik på ajourføring.</p> <p>En medarbejder fortæller, at vedkommende læser beboermappen, når hun ikke har været hos beboeren længe.</p> <p>Døgnrytmeplanen anvendes som et dagligt arbejdsredskab i forhold til introduktion af nyt personale, afløsere og elever.</p>

Interview med medarbejder:	Ja	Nej	Bemærkninger
Giver hverdagen mulighed for at levere den visiterede pleje, omsorg og træning? (§ 83 og 86)	xx		<p>Ifølge medarbejderne er det opfattelsen, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>En medarbejder oplyser, at man ind imellem må udsætte aftale om det ugentlige bad til den efterfølgende dag, når arbejdspresset er stort på grund af eksempelvis sygdom blandt kolleger.</p> <p>Medarbejderne oplever, at kommunens kvalitetsstandarder efterleves.</p>
<p>Fokus 2014:</p> <p>Kan medarbejderen redegøre for, hvorledes der sikres respekt for beboeren og dennes levevis samt hvorledes der udvises medmenneskelighed?</p> <p>Kan medarbejderen redegøre for, hvorledes der sikres samarbejde med egen læge, når dette skønnes relevant?</p>	xx		<p>Medarbejderne har fokus på at sikre selvbestemmelsesretten.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes der i forhold til beboerens eget valg naturligvis altid foretages en faglig vurdering af dette valg for at sikre den optimale pleje og omsorg for beboerne. Er der tale om sundhedsrisici, er det medarbejderens opfattelse, at der altid skal ske en faglig refleksion, som drøftes i fællesskab med kolleger og ledelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der udvises respekt for beboerne blandt andet ved at acceptere beboerens valg, i det omfang det er muligt og forsvarligt.</p> <p>Medarbejder har fokus på betydningen af at afdække særlige behov, ønsker og vaner i forhold til nye beboere - eksempelvis i forhold til aktiviteter, træning, mad og socialt samvær.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres samarbejde med egen læge. Medarbejder som er uddannet social- og sundhedsassistent oplyser, at et eventuelt behov for kontakt til egen læge altid drøftes med en social- og sundhedsassistent.</p>
Vedrørende aktuel interviewet beboer.			
Inddrages beboeren løbende i planlægningen af plejen?	xx		<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne løbende inddrages i planlægningen af plejen og informeres, når der opstår behov for ændringer heri.</p> <p>Ud over inddragelse i den personlige pleje, inddrages beboerne i borddækning, sengeordning og lignende praktiske gøremål.</p>

Interview med medarbejder:	Ja	Nej	Bemærkninger
			<p>Medarbejderne arbejder ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang. En medarbejder beskriver, at vedkommende har en afventende tilgang og observerer beboeren nøje, inden behovet for hjælp vurderes og tildeles.</p> <p>Samme medarbejder prioriterer, at beboeren altid informeres om, hvad der skal ske i forhold til udførelsen af hjælpen.</p>
Deltager beboeren i sociale aktiviteter?	xx		<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne deltager i sociale aktiviteter.</p> <p>En medarbejder beskriver de særlige udfordringer, der er i forhold til motivation af en beboer. Medarbejderen reflekterer over tilsynets spørgsmål i forhold til disse udfordringer og erkender, at der måske med fordel kan igangsættes en forstærket og anderledes indsats.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke er bekendt med dagens aktiviteter i aktivitetsafdelingen. Tilsynet gør medarbejder opmærksom på betydningen af at kende de præcise tilbud for at kunne motivere og engagere beboeren mest muligt.</p>
Kort resumé	<p>Medarbejderne har kendskab til den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Medarbejderne agerer respektfuldt over for beboerne, og der udvises medmenneskelighed i plejen, hvor beboerne sikres medinddragelse.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, og at kommunens kvalitetsstandarder efterleves.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke er tilstrækkelig bekendt med, hvilke aktiviteter der foregår i aktivitetsafdelingen på tilsynsdagen.</p>		

4.3 Interview med pårørende

Interview med pårørende:	Ja	Nej	Bemærkninger
Oplever pårørende sig medinddraget?	x		Pårørende kommer hver dag på plejecentret for at besøge sin ægtefælle. Pårørende oplever medinddragelse og forventer også dette i høj grad. Pårørende er bevidst om at sige til og fra, hvis medinddragelsen ikke finder sted. Den pårørende oplyser, at vedkommende holder sig informeret om, hvad der sker på plejecentret via beboerbladet.
Oplever pårørende, at beboeren trives og har en god hverdag på plejecentret?	x		Det er den pårørendes oplevelse, at ægtefællen trives på plejecentret. Den pårørende oplever dog, at der kommer mange afløsere, som ikke altid er bekendt med, hvordan hjælpen skal ydes med fokus på de helt særlige behov, som beboeren har. Pårørende finder dette utilfredsstillende og efterspørger, hvordan man kan imødekomme disse situationer. Tilsynet oplyser pårørende om, at der forefindes dokumentation på den pleje og omsorg, som beboeren skal have gennem hele døgnet - heri bør indgå beskrivelse af særlige hensyn og behov.
Oplever pårørende at tilbud om aktiviteter er tilfredsstillende?	x		Tilbud om aktiviteter er tilfredsstillende. Pårørende fremhæver særligt sang og musik som værende af stor interesse for beboeren.
Oplever pårørende, at dialogen og kontakten til medarbejderne er tilfredsstillende?	x		Pårørende beskriver de faste medarbejdere som kompetente og imødekommende.
Kort resumé	Tilsynet vurderer, at pårørende generelt er tilfreds med plejen på plejecentret og oplever medinddragelse.		

5 Afsluttende behandling af tilsynsrapporten

Afsluttende behandling af tilsynsrapporten	
Rapporten	Tilsynsrapporten er sendt til Seniorcentret for faktuelle rettelser og kommentarer. Ledelsens kommentarer fremgår af bilag 1.

Bilag 1

Kommentar fra ledelsen

6 Tilsynets formål og indhold

Formålet med tilsynet er at sikre kvaliteten af Gladsaxe Kommunes tilbud til borgere på plejecentre, herunder bidrage til den fortsatte kvalitetsudvikling af kommunens tilbud.

Tilsynet skal således påse, at:

- der er overensstemmelse mellem de faktiske forhold og det, der fremgår af Tilbudsportalen med hensyn til f.eks. målgrupper, værdigrundlag, pædagogiske metoder og de fysiske rammer
- tilbuddet arbejder i henhold til lovgivningen på området, Gladsaxe Kommunes kvalitetsstandarder og politiske målsætninger
- medicinopbevaring og håndtering sker i henhold til Sundhedsloven på tilbud, hvor embedslægerne ikke fører tilsyn, og endvidere efter Gladsaxe Kommunes retningslinjer på de kommunale tilbud
- foregribe og pege på utilstrækkelige forhold, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.

Seniorudvalget har for 2014 besluttet, at der også skal interviewes pårørende (alternativt bruger-/pårørenderåd) som en del af tilsynskonceptet. Som fokusområder er udpeget omsorg og bløde værdier (respekt, medmenneskelighed osv.), og at der skal sikres større fokus på at indgå aftaler med egen læge vedrørende kroniske sygdomme og få disse aftaler konfirmeret.

6.1 Indhold og metode

Det uanmeldte tilsyn gennemføres i henhold til lovgivningen mindst en gang årligt i form af kontrol, interviews og observationer, og under hensynstagen til det enkelte tilbud og dens egenart.

Tilsynsforpligtigelsen omfatter et generelt driftsorienteret tilsyn med de kommunale tilbud, herunder organisatoriske forhold, målgruppe, behandlingsmetoder, pædagogiske metoder, værdigrundlag, personaleforhold, fysiske rammer og sammensætning af bruger- og beboer- og/eller pårørenderåd, jf. Bekendtgørelse om Tilbudsportalen samt om godkendelse af og tilsyn med visse private tilbud nr. 1580 af 16.12.2010 § 7.

Som grundlag for det uanmeldte tilsyn ligger foregående års tilsynsskema, registreringer på Tilbudsportalen, driftsaftaler, kvalitetsstandarder, politikker på områderne og gældende lovgivning.

På baggrund af tilsynskoncept og spørgeguide udarbejdet af Gladsaxe Kommune har BDO fået til opgave at udføre tilsyn på kommunens plejecentre.

Det er med baggrund i kommunens tilsynskoncept og spørgeguide, at der indsamles data ud fra følgende forskellige datakilder:

1. Faglig dokumentation
2. Observation
3. Interview med beboeren
4. Interview med en relevant medarbejder
5. Interview med pårørende

Samlet set giver de fem metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de midler, som beboerne modtager i plejeboliger og plejeboligheder.

6.2 Vurderingsskalaen

Gladsaxe Kommune har valgt at arbejde ud fra følgende vurderingsskala:

Tilfredsstillende

Mindre tilfredsstillende

Ikke tilfredsstillende

BDO har følgende definition på de tre vurderinger:

Vurderingen *Tilfredsstillende* er kendetegnet ved gode og tilfredsstillende forhold, som kan give anledning til at påpege udviklingspunkter i form af **bemærkninger** eller **anbefalinger**, som angiver hvordan stedet kan arbejde med yderligere kvalitetsforbedring.

Vurderingen *Mindre tilfredsstillende* giver anledning til **anbefalinger** om hvilke områder, der skal arbejdes med for at rette op på de pågældende forhold.

Vurderingen *ikke tilfredsstillende* giver anledning til, at tilsynet giver **anbefaling** om, at kommunen giver besked om en **strakshandling**, samt foretager et efterfølgende op følgende tilsyn efter en nærmere aftalt periode.

7 Yderligere oplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: 33 12 65 45
www.bdo.dk

8 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på 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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

9 Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer

Leder af Plejecentret Hareskovbo har telefonisk givet besked om, at hun ingen bemærkninger har til rapporten.