

Tilsynsrapport  
Plejehjemmet Hareskovbo  
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2018

Januar 2018

# INDHOLD

1.	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.	Oplysninger om Plejehjemmet Hareskovbo	4
3.	Datagrundlag	5
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	5
3.2	Værdigrundlag	5
3.3	Hverdagens praksis	6
3.3.1	Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet	6
3.3.2	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	7
3.3.3	Mad og måltider	8
3.3.4	Omgangsform og sprogbrug	9
3.4	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	9
3.4.1	Bemanding og tværfagligt samarbejde	9
3.4.2	Medarbejderkompetencer og udvikling	10
4.	Tilsynets formål og metode	12
4.1	Formål	12
4.2	Metode	12
4.3	Vurderingsskala	13
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5.	Præsentation af BDO	15

---

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejehjemmet og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget 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*

# 1. VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejehjemmet Hareskovbo er, at forholdene kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

Vurderingen gives på baggrund af, at forholdene kan karakteriseres som eksemplariske. Der er konstateret et enkelt udviklingspunkt, der let vil kunne arbejdes videre med.

Tilsynet vurderer, at ledelsen i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefaling.

Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med plejehjemmets værdigrundlag som et naturligt omdrejningspunkt for udførelse af pleje, omsorg og praktisk hjælp.

Tilsynet vurderer, at Hareskovbo arbejder målrettet med brugen af velfærdsteknologi. Der er et stort udbud af aktiviteter, som tilgodeser beboernes behov. Beboerne er tilfredse med udbuddet, og de benytter sig af aktiviteterne i den udstrækning, de ønsker.

Tilsynet vurderer at beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte.

Medarbejderne er opmærksomme på beboernes ressourcer og kan velreflekteret og med høj faglighed beskrive, hvordan ressourcerne inddrages i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.

Beboerne fremstår velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer.

Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere på Hareskovbo har fokus på god mad og gode måltider, herunder i nogen grad den rehabiliterende tilgang. Beboerne oplever, at maden er god, og to beboere sætter pris på fællesskabet i spisestuen. Medarbejderne kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld, positiv og anerkendende. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har en oplevelse af, at nogle medarbejdere kan være en smule bestemmende i deres adfærd.

Det er tilsynets vurdering, at der eksisterer et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne, herunder gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling, faglig sparring og vidensdeling på tværs. Medarbejderne er fagligt velreflekterede.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews 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 ledelsen fortsat har fokus på, at medarbejderne i faglige fora reflekterer over omgangsform, kommunikation og adfærd i samværet med beboerne.

## 2. OPLYSNINGER OM PLEJE- HJEMMET HARESKOVBO

<b>Adresse</b>
Plejehjemmet Hareskovbo, Skovalléen 8, 2880 Bagsværd
<b>Leder</b>
Astrid Guldborg
<b>Antal boliger</b>
82 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 11. januar 2018, kl. 13.00-17.00
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets ledelse</li><li>• Interview af 3 beboere</li><li>• Interview af 1 pårørende</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere)</li></ul> <p>Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne. Tilsynet er udført som et aftentilsyn.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Ved tilsynet i 2017 fik Hareskovbo en anbefaling i forhold til at sætte mad og måltider på dagsordenen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der i alle teams og grupper er blevet talt om måltidet og betydningen af dette. Der er blevet talt om, hvad der skal til, for at måltidssituationen bliver oplevet som god og behagelig. Ansvar og roller fordeles inden måltidet påbegyndes, og der arbejdes med principperne for det gode måltid. Ledelsen fortæller, at tilsynsrapporten fra sidste år er blevet drøftet på et personalemøde med fokus på de gode ting og eksempler, der blev givet i rapporten. Ledelsen oplever generelt, at måltiderne forløber på en rigtig god måde.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at ledelsen i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefaling.

### 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Ifølge ledelsen er værdigrundlaget på Hareskovbo, at plejehjemmet skal være et godt sted at bo, gæste og arbejde. Det er de enkelte beboers behov, der er styrende for medarbejdernes arbejde. Der er indført et nyt MUS-koncept, hvor ledelsen taler med den enkelte medarbejder om, hvordan vedkommende vil understøtte værdierne og arbejde sammen med de øvrige medarbejdere om at nå målet. Ledelsen er af den klare opfattelse, at medarbejderne er bekendte med og arbejder efter værdigrundlaget.</p> <p>Medarbejderne fortæller i overensstemmelse med ledelsen, at der arbejdes efter et helt konkret værdigrundlag, der går på, at Hareskovbo skal være et godt sted at bo, gæste og arbejde. Ifølge medarbejderne er alle meget bevidste om, at det er det, der arbejdes efter. Værdigrundlaget blev implementeret for en række år siden, da plejehjemmets nuværende leder trådte til. Medarbejderne fortæller, at leder er meget opmærksom på, at det er beboerne, der er i centrum for medarbejdernes arbejde. Det er generelt medarbejdernes opfattelse, at der er en rigtig god energi i huset, og at beboerne er glade for at bo på plejehjemmet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med plejehjemmets værdigrundlag, som et naturligt omdrejningspunkt for udførelse af pleje, omsorg og praktisk hjælp.

## 3.3 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.3.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet

#### Data

#### Velfærdsteknologi

Ledelsen fortæller om GPS'er, loftslifte og andre forflytningshjælpemidler. Enkelte beboere har rumfølere, og der er kommet SALTO-låse på alle døre. Man kan således se, hvem der har været hvor og hvornår. Dette har blandt andet bevirket, at et medicin-svind er stoppet.

Medarbejderne fortæller om velfærdsteknologi i form af loftslifte, stålifte og "Sara Steady", der er en blanding af en stålifte og en kørestol. Denne er god i forhold til at arbejde med vedligeholdelse af beboernes ståfunktion. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har de hjælpemidler, de har behov for, og ellers kan de nemt fremskaffes.

#### Træningsfaciliteter og aktivitet

Beboerne oplever, at der er et bredt og varieret trænings- og aktivitetstilbud på Hareskovbo.

En beboer fortæller, at hun holder meget af at spille banko, og at hun netop er kommet hjem fra dagens bankospil. Der er ligeledes en del ture ud af huset, og beboer fortæller om en tur i skoven. Beboer går mange ture for at holde sig i gang, og hun bruger en del tid på at strikke.

En anden beboer forklarer, at hun holder sig mest for sig selv, da hun har haft et helt liv med samtaler grundet sin mands erhverv. Det er dog beboers indtryk, at der er mange aktiviteter, og medarbejderne spørger altid beboer, om hun har lyst til at deltage. Beboer fortæller, at hun går til træning indimellem, og hun har ligeledes været med til julefrokost.

Den tredje beboer, som tilsynet taler med, går til stolegymnastik en gang om ugen, men ønsker ikke at gå til flere aktiviteter, da hun også har behov for at være sig selv. Beboer kan godt lide at se fjernsyn i egen bolig.

Tilsynet taler med en pårørende, som ligeledes oplever, at der er et bredt tilbud af aktiviteter, herunder også træningstilbud. Der er blandt andet rytmik, sang og hyggestunder. Hustru kommer dagligt og går ture med sin mand.

Medarbejderne fortæller, at Stoppestedet er plejehjemmets aktivitetscenter, der blandt andet afholder filmaftener og stolegymnastik. Stoppestedet har dagligt åbent til kl. 17, hvilket giver lidt mere liv i huset i eftermiddagstimerne end hidtil. Der er mulighed for at deltage i aktiviteter, men der er også mulighed for bare at sætte sig og få en kop kaffe.

Det er fysioterapeuterne, som træner med beboerne.

Plejehjemmets frivillige er blandt andet med på udflugterne. Ifølge medarbejderne kører bussen tre til fire gange om ugen. I weekenden er der medarbejdere, der har fokus på at lave aktiviteter med beboerne fra kl. 13-16.30, hvorefter disse medarbejdere går i plejen.

Ledelsen er ligeledes af den opfattelse, at plejehjemmet har et rigtigt godt aktivitetscenter. Der er kørt 65 busture henover sommeren, hvilket blandt andet er blevet muligt pga. klippekortsordningen. Der har været ture til steder, såsom Louisiana, Amager Strandpark, planteskoler og indkøbscentre. I forbindelse med klippekortsordningen har der været fokus på både at tilbyde beboerne fællesaktiviteter eller en-til-en-tid, alt efter beboernes ønsker og behov. Nogle beboere har fx fået stille samvær på stuen, oplæsning fra avis eller bog og lakering af negle.

	<p>I forhold til træning er der både mulighed for at træne på hold og individuelt. Medarbejderne må bruge træningscentret efter oplæring. Ledelsen fremviser beboerbladet, der bliver udgivet hver måned. I beboerbladet er der oversigt over aktiviteter og træning på ugebasis.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de på plejehjemmet har stort fokus på at skabe en oplevelse af hjemlighed gennem duft. Der er blevet indkøbt en gammeldags popcornmaskine, der bages boller og brygges kaffe med henblik på, at både beboere og medarbejdere kan glædes over duften. Der gøres ligeledes meget brug af plejehjemmets café, og ledelsen fortæller om sønderjysk kagebord, grillarrangement og påskefrokost. Her inviteres ligeledes beboernes pårørende, og der er stor tilslutning. Beboerne kan bruge deres klippekort på at blive ledsaget til arrangementer i caféen.</p> <p>Om eftermiddagen observerer tilsynet, at der afholdes bankospil med stor tilslutning fra plejehjemmets beboere. I en boggruppe er beboere samlet i en dagligstue foran fjernsynet. Der er en hyggelig stemning, og beboerne sidder med tæpper og nyder en kop kaffe.</p> <p>I en anden boggruppe sidder to beboere i kørestol ligeledes foran fjernsynet og ser en gammel dansk film. Det er tydeligt, at beboerne har stor fornøjelse af denne aktivitet. Tilsynet ser flere eksempler på, at medarbejderne sidder ned og småsnakker med beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der generelt er liv på fællesarealerne. Plejehjemmet fremstår hjemligt, og flere steder er der indrettet hyggekrege, hvor beboerne kan sidde og tage et hvil.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Hareskovbo arbejder målrettet med brugen af velfærdsteknologi. Tilsynet vurderer, at der er et stort udbud af aktiviteter, som tilgodeser beboernes behov. Beboerne er tilfredse med udbuddet, og de benytter sig af aktiviteterne i den udstrækning, de ønsker.

### 3.3.2 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Alle beboere oplever, at Hareskovbo er et rart sted at bo, og beboerne oplever, at de får den hjælp, de ønsker og har behov for. Beboerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager.</p> <p>En beboer beskriver en oplevelse af selv at bestemme, hvordan hun gerne vil have tingene. Beboer får hjælp til rengøring og er tilfreds med kvaliteten.</p> <p>En anden beboer fortæller, at som det er nu, har beboer ikke behov for så meget. Hun er dog ikke i tvivl om, at hun bare skal sige til, når det bliver aktuelt. Beboer står selv op om morgenen og går i seng om aftenen. Morgenmaden får beboer bragt ind i boligen omkring kl. 8, hvilket beboer er yderst tilfreds med.</p> <p>Den tredje beboer føler sig heldig over at have fået bolig på Hareskovbo. Beboer oplever, at medarbejderne gør, hvad de kan. Der er forskel på kemien med medarbejderne, men alle gør deres arbejde. Beboer er i bad en gang om ugen, hvilket beboer er tilfreds med. Medarbejderne yder en god støtte i den forbindelse. Beboer får hjælp til at komme i seng kl. 20.00, hvilket hun selv har ønsket.</p> <p>Den pårørende oplyser, at hendes mand har Parkinson, og det er hendes oplevelse, at manden får den nødvendige støtte. Medarbejderne er opmærksomme på, at funktionsniveauet svinger. De støtter i høj grad op om sygdomsmæssige udfordringer, herunder blodsuktermåling og medicin til tiden. Beboer kommer i bad ugentligt, og hustru giver selv sin mand et bad en gang om ugen. Dette er pårørende godt tilfreds med.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at plejen om eftermiddagen går meget med at være der og yde omsorg for beboerne. I eftermiddagstimerne er der mulighed for dialog og hyggeligt samvær, og i dialogen kan man tit få indsigt i beboernes ønsker og behov. Mad er blandt andet et emne, der bruges meget tid på at tale om.</p>
------	--



	<p>I beboernes boliger ligger beboermapper, hvor beboernes behov for pleje er beskrevet. Disse bruges meget af afløsere.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der stort fokus på at arbejde rehabiliterende og lade beboerne gøre det, de selv kan. Medarbejderne er opmærksomme på at lade det tage den tid, det tager. Det er afgørende ikke at tage over for beboerne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne er opmærksomme på beboernes ressourcer og kan velreflekteret og med høj faglighed beskrive, hvordan ressourcerne inddrages i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.</p> <p>Beboerne fremstår velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger og på fællesarealer.</p>

### 3.3.3 Mad og måltider

<b>Data</b>	<p>Alle beboere er meget tilfredse med maden, der beskrives som god og varieret. En beboer fortæller med største selvfølgelighed, at hun altid spiser i spisestuen sammen med de øvrige beboere. Der er mad på samme tidspunkt hver dag, hvilket beboer sætter pris på. Der er ro, hygge og gode samtaler under måltiderne. Beboer fortæller, at hun har tabt sig en smule, men at både hun og medarbejderne er opmærksomme på, at hun får spist nok.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun spiser alle måltider i egen bolig, da hun har det bedst på denne måde.</p> <p>Den tredje beboer, som tilsynet taler med, påpeger, at morgenbollerne ind imellem kan være lidt hårde at tygge i. Beboer spiser med de andre beboere og finder dette hyggeligt, selv om nogle af de andre beboere ikke er så friske og fx falder i søvn under måltidet.</p> <p>Pårørende forklarer, at hendes mand finder maden meget tilfredsstillende og velsmagende. Der er altid rigeligt med mad, og der udarbejdes menuplaner et par uger ud i fremtiden.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne om aftenen får suppe til forret. Herefter stilles fade med smurte snitter på bordene, således at beboerne har mulighed for at forsyne sig selv. Der er altid en siddende medarbejder ved bordene. Medarbejderne har fokus på at skabe ro og hyggelig stemning samt at understøtte dialog. Der laves ikke praktiske opgaver under måltidet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at beboerne er søde til at hjælpe hinanden med fx at skænke drikkevarer eller række til hinanden.</p> <p>Det er lidt med forskel, hvorvidt beboerne deltager i borddækning. Der er dog beboere, der hjælper med at rydde af og trække gardiner for. Indimellem er der ligeledes beboere, der hjælper med at folde servietter.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på Hareskovbo har fokus på god mad og gode måltider, herunder i nogen grad den rehabiliterende tilgang. Beboerne oplever, at maden er god, og to beboere sætter pris på fællesskabet i spisestuen. Medarbejderne kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet.</p>

### 3.3.4 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Alle tre beboere oplever, at medarbejderne er søde og rare. Der er en god tone i huset, og medarbejderne er opmærksomme og omsorgsfulde. Beboerne har ligeledes en fornemmelse af, at medarbejderne har det rigtigt fint med hinanden.</p> <p>En beboer beskriver, at omgangstonen generelt er god. Enkelte medarbejdere kan dog være noget bestemmende i deres adfærd og tilgang. Beboer oplever, at et par stykker af medarbejderne har stort fokus på opgaven, og at de hurtigt skal være færdige. De fleste snakker pænt, og der er mulighed for at grine. Beboer fremhæver en medarbejder, som er hendes kontaktperson. Beboer har det godt og hyggeligt med kontaktpersonen, og de griner ofte sammen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at være respektfulde og anerkendende i deres adfærd. Det er vigtigt at have en individuel tilgang til beboerne og at tale med dem i øjenhøjde. Medarbejderne gør meget brug af kropssprog, og berøring kan være meget værdifuldt i relationen med nogle beboere. Det er vigtigt, at man altid er positiv og imødekommende. Kommunikationen mellem medarbejderne opleves ligeledes som meget positiv, og der er et godt samarbejde mellem afdelinger og bogrupper.</p> <p>Pårørende oplever medarbejderne som rare og positive. Hustru føler sig altid velkommen, og medarbejderne er meget imødekommende. Medarbejderne taler pænt til både beboere, pårørende og hinanden. Pårørende har bemærket, at medarbejderne er dygtige til at tale med beboere om forskellige former for problematikker, herunder beboere med demenssygdom.</p> <p>I overensstemmelse med pårørendes observation observerer tilsynet, at medarbejderne har en yderst imødekommende og omsorgsfuld tilgang til beboerne. En beboer henvender sig til tilsynet og vil gerne tale. Tilsynet taler med beboer om, hvordan hun synes, det er at bo på plejehjemmet. Efter lidt tid motiverer og guider en medarbejder roligt og respektfuldt beboer til at gå videre sammen med hende.</p> <p>Alle beboere virker rolige og trygge omkring medarbejderne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld, positiv og anerkendende. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har en oplevelse af, at nogle medarbejdere kan være en smule bestemmende i deres adfærd.</p>

## 3.4 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.4.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde

<b>Data</b>	<p>Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har i alt fem sygeplejersker. I øjeblikket er der en vakant stilling. Om aftenen er der otte social- og sundhedsassistenter, mens natten er besat med to social- og sundhedsassistenter. Der er flere social- og sundhedsassistenter end social- og sundhedshjælpere. Plejehjemmet har tilknyttet to fysioterapeuter og en ergoterapeut på konsulentbasis. En plejehjemslæge kommer på plejehjemmet ca. en gang om måneden. Plejehjemslægen tilbyder sparring med sygeplejerskerne omkring beboerne.</p> <p>I forhold til møder er der blandt andet ledermøder, MED-møder, personalemøder, bogruppermøder, sygeplejemøder samt social- og sundhedsassistentmøder. Der er ikke overlap mellem vagtlag. Aftensygeplejersken bliver dog et kvarter ind i nattevagten for at sikre en grundig overlevering af vigtige informationer. Sygeplejersken skal orientere social- og sundhedsassistenten om, hvis der skal gives PN-medicin om natten.</p>
-------------	--

	<p>Ledelsen oplever, at der er et rigtigt godt tværfagligt samarbejde mellem medarbejderne. Fysioterapeuterne er let tilgængelige og fleksible i forhold til at være til stede og tilbyde sparring efter behov.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de så vidt muligt forsøger udelukkende at gøre brug af faste afløserne.</p> <p>Medarbejderne oplever i overensstemmelse med ledelsen, at der er et rigtigt godt samarbejde på tværs af afdelinger og fagligheder. Plejehjemmet føles som ét hus. Der samarbejdes med læge, sygeplejersker, laboranter, fysioterapeut, fodterapeut og frisør.</p> <p>Der er aftenvagtmøde hver tredje måned. Her tales der fx om ændringer i huset, information fra kommunen, kost, medarbejdernes trivsel og ferie.</p> <p>Ledelsen udsender som noget relativt nyt en nyhedsmail hver fredag. Dette oplever medarbejderne som et rigtigt godt tiltag.</p> <p>Medarbejderne oplever, at sygeplejersken er lettilgængelig.</p> <p>Den pårørende, som tilsynet taler med, har en oplevelse af, at samarbejdet mellem medarbejderne er velfungerende og nødvendige informationer bliver givet videre. Der er mulighed for at tale med sygeplejersken ved behov.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der eksisterer et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne og gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs.</p>

### 3.4.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>I forhold til kompetencer er det ledelsens oplevelse, at medarbejderne kender til deres kompetenceområde. Det kan dog fortsat volde nogle problemer, at der er opgaver, som ikke længere ligger inden for social- og sundhedshjælpernes kompetenceområde. Der er udarbejdet kompetencekort på alle, og der arbejdes helt systematisk efter retningslinjerne for delegering af sygeplejefaglige ydelser. En kompetence kan gives på tre niveauer, herunder til beboeren, til gruppen eller til huset. Medarbejderne modtager både teoretisk og praktisk undervisning fra sygeplejersken, og de skal herefter bevise, at de har kompetencen.</p> <p>Der arbejdes med introduktionsskemaer til nye medarbejdere, herunder både til uddannede, til ikke uddannede og til uddannede med autorisation.</p> <p>Der er arbejdet med demens i aftenvagten, hvor grupperne er blevet undervist hver for sig. Det er planen, at der ligeledes skal undervises i Parkinson. Mundpleje har kørt som projekt i hele 2017, og plejehjemmet har fået rigtig gode tilbagemeldinger omkring beboernes forbedrede mundhygiejne. Det er lykkedes at flytte mange beboeres tandstatus i en positiv retning. På det seneste aftenvagtsmøde blev der gennemgået principper i forhold til terminalpleje, herunder hvad man kan forvente af pårørende.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de kompetencer, de har behov for i relation til at varetage de opgaver, de stilles over for. Der er opgaver, som medarbejderne gerne vil varetage, men de er velvidende i forhold til, at disse opgaver ikke ligger inden for deres kompetenceområde.</p> <p>Der udarbejdes kompetencekort, således at medarbejderne i videst muligt omfang har mulighed for at foretage helhedspleje. Medarbejderne oplever, at systematikken omkring delegerede sygeplejeydelser fungerer godt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der skal implementeres det nye omsorgssystem Nexus, hvor de skal deltage i en række kurser.</p> <p>Der bliver ind imellem taget faglige emner op, der drøftes på diverse møder. Der er blandt andet talt om KOL, Parkinson og demens. I forhold til beboere, der har særlige problematikker, oplever medarbejderne, at leder er god til at tage disse emner op og tale dem igennem.</p>
------	---

---

	<p>Nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram, hvor den nye medarbejder blandt andet går sammen med en medarbejder, der har været på plejehjemmet i længere tid.</p> <p>Vidensdeling omkring den enkelte beboer sker blandt andet i kalenderen, der bruges meget og er et rigtigt godt og overskueligt arbejdsredskab.</p> <p>Pårørende oplever, at medarbejderne er kompetente og professionelle. Alle medarbejdere er til at tale med.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for kompetenceudvikling, faglig sparring og vidensdeling på tværs. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er fagligt velreflekterede.

---

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og 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-, 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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 og observation. 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 og observationer 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 afhjælpes. 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 afhjælpes. 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 beboerne.

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

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

---

## 5. PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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 90 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  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gja@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.*

