



Tilsynsrapport
Plejehjemmet Hareskovbo
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2020

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	4
2.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	5
3.	DATAGRUNDLAG	6
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	6
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS	6
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	6
3.2.2	Mad og måltider	7
3.2.3	Træning og aktivitet	8
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	9
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	10
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	10
3.3.2	Tværfagligt samarbejde	11
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	12
4.1	FORMÅL	12
4.2	METODE	12
4.3	VURDERINGSSKALA	13
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	14
5.	OM 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 plejecentret 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.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

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 Hareskovbo er, at forholdene på plejehjemmet kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at beboerne overordnet er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke har fået hjælp til det planlagte ugentlige bad på tilsynsdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med kvalitet og kontinuitet i plejen. En beboer efterspørger dog mere kontinuitet og udtrykker et behov for at have tilknytning til en fast medarbejder.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes der tilrettelægges en hensigtsmæssig plejeindsats med fokus på selvbestemmelse og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at måltider tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne oplever tilfredshed med såvel madens kvalitet og variation heraf. Medarbejderne har fagligt kendskab til og fokus på, hvorledes der skabes ro og hjemlighed omkring måltiderne

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et stort og varieret tilbud til træning og aktivitet, samt at der er fokus på, at beboerne motiveres til deltagelse heri. Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med tilbuddene.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og venlig omgangsform på plejehjemmet. Beboerne og pårørende er tilfredse med omgangsform og sprogbrug på plejehjemmet. En beboer finder dog, at en medarbejder benytter en mindre værdig kommunikationsform. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for god kommunikation.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre organisatoriske rammer, der understøtter den bedst mulige pleje og omsorg for beboerne. Ligeså vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever at have de rette faglige kompetencer samt mulighed for daglig refleksion og vidensdeling.

Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på plejehjemmet understøtter muligheden for et tilfredsstillende tværfagligt samarbejde.

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 der udvikles på nuværende arbejdsgange, så der sikres levering af aftalte ydelser, herunder det ugentlige bad.
2. Tilsynet anbefaler, at der følges op i forhold til en konkret beboers oplevelser omkring kommunikationsform.

2. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet
Plejehjemmet Hareskovbo, Skovalléen 8, 2880 Bagsværd
Leder: Astrid Guldborg
Antal boliger: 82 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. januar 2019
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Interview af 3 beboere• Interview af 1 pårørende• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne. Tilsynet er udført som et eftermiddags-/aftentilsyn.
Senior Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved forrige tilsyn i 2019 blev der ikke givet anbefalinger.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der arbejdes løbende med faglige emner, som understøtter kvaliteten i leveringen af plejen og omsorgen på plejehjemmet. Pt. er der fokus på at kvalificere overgange mellem dag- og aftenvagterne. Dertil arbejdes i praksis med at være reflekterende og have beboerne i centrum. Der er en høj sygeplejefaglig normering, som bidrager til, at der altid er stor faglig kvalitet i opgaveløsningen. Ledelsen pointerer, at der i dagligdagen er fokus på, at plejehjemmet er et godt sted at bo, gæste og arbejde. Emner som trivsel, tryghed, engagement, udvikling, kommunikation, glæde og samarbejde er områder, der er fokus på i hverdagen.</p> <p>Dertil prioriterer Hareskovbo at have en bred vifte af relevante aktiviteter og kvalitative tilbud inden for træning, aktiviteter og samvær.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger	

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Beboerne fremstår velplejede, både boliger og hjælpemidler ses renholdte.</p> <p>Beboerne er overordnet tilfredse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>To af beboerne får udelukkende hjælp til bad og finder, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Beboerne oplever, at hjælpen til badet leveres på det aftalte tidspunkt, og at den faglige kvalitet og hjælp er meget tilfredsstillende. Beboerne fortæller, at det er faste medarbejdere, som hjælper med plejen, at de føler sig trygge og bliver behandlet med værdighed. En beboer har lige haft lungebetændelse og oplyser, at hun i den forbindelse har fået tilbudt lidt mere hjælp. Det er beboernes oplevelse, at de gør, hvad der er muligt selv, og at medarbejderne er gode til at motivere og medinddrage beboernes ressourcer i plejen. Fx fortæller en beboer, som er kørestolsbruger, at hun altid selv kører til vaskerummet med sit snavsede vasketøj.</p> <p>En beboer fortæller, at hjælp til det ugentlige bad ikke er tilbudt som aftalt på tilsynsdagen. Beboer kan ikke redegøre yderligere, hvorfor der ikke er leveret hjælp til badet. Dertil oplyser beboer, at der ofte kommer forskellige medarbejdere og hjælper med den daglige personlige pleje. Beboer efterspørger mere kontinuitet og udtrykker et behov for at have tilknytning til en fast medarbejder.</p> <p>Tilsynet er i dialog med afdelingsleder i forhold til levering af badet, og ud fra arbejdsedler konstateres det, at badet ikke er leveret som planlagt. Dertil observeres, at der gennem den sidste uge har været forskellige medarbejdere tilknyttet beboeren.</p> <p>Tilsynet taler med en pårørende, som oplever, at hendes mor altid er soigneret og ser pæn og ren ud. Pårørende er dog lidt bekymret i forhold til kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af vikar.</p>
-------------	---

I forhold til rengøringen af boligerne oplyser beboerne, at de er meget tilfredse med hjælpen. En beboer fortæller, at rengøringsmedarbejderen kommer ind i boligen dagligt og spørger, om der er noget, beboer har brug for hjælp til. Beboer er meget glad for denne ordning, men oplyser, at hun langt de fleste gange selv har klaret rengøringsopgaverne. Påpeger at vask af gulv og toilet en gang ugentligt er tilstrækkeligt.

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes efter kontaktpersonsprincippet. Medarbejderne varetager primært kun plejen af de beboere, som er i deres bo-gruppe. En arbejdsplan bliver udarbejdet dagligt, og medarbejderne orienterer sig i Nexus, når vagten startet. I tilfælde af beboernes kompleksitet ændres er der fokus på, at medarbejderne har den rette faglige baggrund for at varetage opgaveløsningen.

Ved indflytning på plejecentret afholdes der en indflytningssamtale, denne danner grundlag for den pleje og omsorg, der leveres til beboer. En døgnrytmeplan udarbejdes og følges løbende op, så den altid matcher beboers funktionsniveau.

Medarbejderne oplyser, at en god pleje handler om at skabe tryghed og være til stede 100% under plejeforløbet. Dertil er det vigtigt at have for øje, hvilke behov beboeren har, og hvorledes disse skal imødekommes. Der arbejdes med stor fleksibilitet og lydhørighed for derved at sikre beboers selvbestemmelsesret.

Medarbejderne pointerer, at det altid er vigtigt at oplyse om plejetiltag, også selv om beboeren kender rytmen og dagsformen. Når en beboers helbredstilstand eller behov for hjælp afviger fra vanlig, dokumenteres dette altid i Nexus.

Medarbejderne oplyser desuden, at nogle målgrupper kan være svære at motivere til hjælp. I disse tilfælde er det vigtigt at inddrage sine kollegaer, da en anden pædagogisk tilgang måske kan være årsag til, at hjælpen kan leveres.

Der arbejdes rehabiliterende i udførelsen af plejen, det beboeren selv kan mestre, opfordres beboeren til at udføre. Medarbejderne nævner, hvorledes en beboer med meget ringe funktionsniveau selv kan børste tænder ved let guidning.

Medarbejderne oplyser, at der er fast rengøring af boligerne en gang om ugen. De øvrige dage er det plejepersonalet, som står for renholdelsen af boligerne i samarbejde med beboerne. Medarbejderne oplyser, at det næsten altid er fast praksis, at der ryddes lidt op om morgen i forbindelse med den personlige pleje. Flere beboere ønsker, at boligen fremtræder ryddelig og med redt seng. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan der sikres arbejdsgange ved beboere med multiresistente bakterier.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp.

Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke har fået hjælp til det planlagte ugentlige bad på tilsynsdagen, dertil er det tilsynets vurdering, at en beboer har mindre kontinuitet i leveringen af plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes der tilrettelægges en hensigtsmæssig plejeindsats med fokus på selvbestemmelse og rehabilitering.

3.2.2 Mad og måltider

Data

Tilsynet finder sted om eftermiddagen, og der observeres derfor ingen måltider.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder i hver bo-gruppe kører rundt med kaffe, the og kolde drikke til beboerne. Rundt omkring på fællesarealerne ses enkelte beboere samlet omkring kaffen.

To ud af tre beboerne giver udtryk for, at maden smager dejligt, og at der er hyggelig stemning under måltidet. En tredje beboer oplyser, at hun efter eget ønske har fravalgt den varme mad. Beboer betegner sig selv som kræsen og har det fint med at kunne købe mad i caféen ved behov. Dertil oplyser beboer, at hun altid kan bede om at få mellemmåltider.

Flere beboere, som tilsynet møder på sin rundgang på plejecentret, oplyser, at maden er rigtig dejlig og varieret. Beboerne finder slet ikke, at der er noget at klage over.

En beboer oplyser, at hun altid får sin morgenmad serveret i boligen og selv sørger for at transportere bakken tilbage til køkkenet.

En pårørende, som tilsynet interviewer, fremhæver positivt muligheden for at kunne spise et måltid i caféen sammen med sin mor. Dertil oplyser pårørende, at menuen på plejehjemmet er varieret, og at maden smager særdeles godt. Det er pårørendes indtryk, at der hygges meget i hverdagen med hjemmebagt kage og god mad.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det gode måltid skabes, og hvordan der i de enkelte bo-grupper arbejdes målrettet med at imødekomme beboernes ønsker og behov. Der arbejdes med forskellige roller under måltidet for at sikre ro og hjemlighed. Der arbejdes i vid udstrækning på at medinddrage beboernes ressourcer, fx fortæller en medarbejder, at der arbejdes med fadserving om aftenen.

Beboerne vejes hver mdr., og i tilfælde af væggtab er der mulighed for at få beriget kost og proteindrikke fra køkkenet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at måltider tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne oplever tilfredshed med såvel madens kvalitet og variation heraf.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til og fokus på, hvorledes der skabes ro og hjemlighed omkring måltiderne.

3.2.3 Træning og aktivitet

Data

Tilsynet observerer, at der på tilsynsdagen er fremvisning af operette i aktivitetscentret "Stoppestedet". Tilsynet observerer, at ca. 10 beboere er til stede under arrangementet. Der er dækket op med drikke og snack. Operetten vises på en storskærm, gardiner er trukket for, og lyset er dæmpet.

I beboerbladet beskrives trænings- og aktivitetsplan/-skema for flere uger. Skemaet er illustreret med en lille tegning af aktiviteten samt en kort beskrivelse af aktiviteten. Aktiviteterne afholdes dagligt i tidsrummet mellem kl. 10-17, og der er ca. tre aktiviteter dagligt

Ledelsen oplyser, at beboerne frit kan komme og gå til aktiviteterne i "Stoppestedet". Det er kun meget få aktiviteter, der kræver tilmelding. Tilsynet observerer, at der er et bredt og varieret udbud af aktiviteter, der ses blandt andet tilbud som manicure, stolegymnastik, kreativt værksted, bevægelse og musik, fredagsbar, busture m.v.

To ud af tre beboere, som tilsynet interviewer, finder, at der er gode og alsidige aktivitetstilbud. Beboerne oplyser, at man bestemt ikke keder sig i hverdagen, og at det store udvalg af aktiviteter gør, at der altid er noget, der falder i ens smag. En beboer referer til fredsagsbaren som et hyggeligt og dejligt tilbud. Desuden fortæller beboer, at hun holder af at løse kryds og tværs, og at disse udleveres i Stoppestedet. En anden beboer fortæller om de mange udflugter og busture, som plejecentret udbyder, fx en tur til Bilka.

En tredje beboer finder, at der er rigeligt fokus på mad og aktiviteter på plejehjemmet. Beboer deltager ikke i aktiviteter, mener umiddelbart, at hun er for træt til at kunne få noget ud af aktivitetstilbuddene. Beboer er dog samtidig meget irriteret over at være så træt hele tiden. Beboer efterspørger flere små gåture på gangen. Beboer oplyser, at hun har fået besked på, at hun godt selv kan gå små ture. Beboer er dog af en anden overbevisning og pointerer, at hun er 95 år gammel, og derfor selv vil bestemme, hvad hun ønsker hjælp til.

En pårørende, som tilsynet interviewer, fremhæver plejehjemmets fantastiske aktivitetstilbud til beboerne. Pårørende oplyser, at hun får beboerbladet tilsendt digitalt, og derved altid kan orientere sig om aktiviteterne på plejehjemmet.

Pårørende oplyser positivt, at pårørende også kan deltage i aktiviteterne. Pårørende fremhæver, at plejehjemets filosofi med, at aktiviteterne skal komme til beboerne, da beboerne ikke selv er i stand til at komme til dem, er en stor succes og giver livskvalitet. Medarbejderne har fokus på at få beboerne medinddraget og mindet om de forskellige aktiviteter. Der spørges jævnligt ind til beboernes ønsker, så aktiviteterne kan tilrettelægges efter beboernes ønsker. Ligeså arbejder medarbejderne med at få beboerne aktiveret og deltagende i daglige huslige opgaver. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et stort og varieret udbud af aktiviteter. Der er faste aktivitetsmedarbejdere i ”Stoppstedet”, men det er også medarbejdernes opgave at skabe små en-til-en aktiviteter i dagligdagen. Medarbejderne nævner, at der desuden er tilknyttet frivillige medarbejdere til plejehjemmet, de er typisk med til at give en ekstra hånd ved fester og større arrangementer.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et stort varieret tilbud til træning og aktivitet, samt at der er fokus på, at beboerne motiveres til deltagelse heri.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med træning og aktivitetstilbuddene. En beboer efterspørger dog flere små gåture på gangen i følgeskab med medarbejder.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

Data

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende omgangsform på fællesarealerne. Tilsynet oplever, at medarbejderne er opmærksomme på beboernes behov og har fokus på, at beboerne bliver hjulpet/støttet på en værdig måde.

Beboerne oplyser, at medarbejderne er søde, rare og hjælpsomme. Beboerne kan fortælle, at medarbejderne er imødekommende og altid møder beboerne med et smil. En af de interviewede beboere oplyser dog, at der i forhold til en bestemt medarbejder er problematikker, idet medarbejder ikke kommunikerer i en værdig og ordentlig tone. Beboer oplyser, at hun har nævnt dette for leder.

En beboer, som tilsynet møder på sin rundgang på plejecentret, beskriver medarbejderne som fantastiske og med til at gøre hverdagen dejlig.

En pårørende, som tilsynet interviewer, oplyser, at man som pårørende altid bliver modtaget af medarbejderne med venlighed. Dertil fortæller pårørende, at hun altid bliver kontaktet, hvis der er ændringer i hendes mors tilstand.

Ledelsen oplyser, at det tilstræbes at skabe et hyggeligt miljø for beboerne. Pårørende bliver taget imod med venlighed og altid mødt med en positiv tilgang. Ledelsen påpeger, at det er beboernes hjem, og medarbejderne skal være behjælpelige med at få skabt en hjemlig omgangsform og atmosfære.

Ifølge medarbejderne er det vigtigt at være positiv, lyttende og respektfuld, når man taler med beboerne. Kommunikation skal være ligeværdig, rolig og foregå i øjenhøjde. Det er vigtigt aldrig at omtale beboerne i tredjeperson. Dertil er det også vigtigt at sætte sig i beboernes sted og kende til beboernes liv. En medarbejder nævner, at berøring også er en vigtig del, så der skabes tryghed for beboerne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og venlig omgangsform på plejehjemmet. En beboer finder dog, at en medarbejder benytter en mindre værdig kommunikationsform

Tilsynet vurderer, at beboerne og de pårørende er tilfredse med omgangsform og sprogbrug på plejecentret, ligesom medarbejderne kan redegøre for god kommunikation

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der forefindes en kerne af stabile medarbejdere med stor erfaring. Generelt er personalgennemstrømningen lille.</p> <p>Ledelsen oplyser, at sygefraværet har været lidt stigende siden sidste tilsyn, pt. er det på 4,5%. Der har været en del medarbejdere med influenza og langtidssygdomme. Generelt er sygefraværet ikke problematisk.</p> <p>Ledelsen beskriver, at det er vanskeligt at rekruttere medarbejdere, specielt sygeplejersker, da ingen ønsker at arbejde hver 2. weekend. Der arbejdes på at finde alternative ansættelsesforhold. Pt. er der enkelte vakante stillinger. Der anvendes primært faste afløser, som alle er oplærte og kender til beboerne.</p> <p>Personalegruppen er sammensat af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælper, aktivitetsmedarbejdere og fysioterapeut. I vagterne er der altid en ansvarshavende sygeplejerske. Der forefindes kun overlapning mellem vagterne aften til nat, ved de øvrige vagtskifter orienterer medarbejderne sig i Nexus.</p> <p>Plejhjemmet er opdelt i mindre bo-grupper med ca. 3-4 medarbejdere i hver. Medarbejderne er tilknyttet en fast bo-gruppe og faste beboere. Ved sygdom og ferie hjælper man hinanden på tværs af bo-grupper. Om aftenen arbejdes der med en rotationsorganisering, idet medarbejderne flytter bo-gruppe hver 3.mdr. Dette er med til at skabe større kendskab til alle beboerne og samtidig styrke arbejdsmiljøet for medarbejderne. Som et nyt tiltag er der ansat en planlægger, som koordinerer og tilrettelægger vagterne, så der er et stabilt og kvalificeret fremmøde i alle bo-grupper.</p> <p>Ledelsen beskriver, at det opleves, at der er de rette faglige kompetencer på plejhjemmet. Ledelsen understreger, at der er fire sygeplejersker i dagvagten, som understøtter og styrker den faglige indsats i opgaveløsningen. Dertil anvendes VISO, når der er ekstra behov for hjælp til at tackle komplekse plejemæssige udfordringer.</p> <p>Som et nyt tiltag arbejdes der målrettet med medarbejdernes kompetenceniveau i MUS-samtalerne. Her er der fokus på at få beskrevet og italesat, hvorledes medarbejderen arbejder med udvalgte vigtige områder i praksis. Fx oplyser leder, at det ikke er nok at sige, at man arbejder rehabiliterende, medarbejderne skal sætte ord på, hvordan dette gøres hos en konkret beboer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de rette kompetencer til at løfte plejeopgaverne på plejhjemmet. Der er altid mulighed for at få hjælp, hvis der skulle være behov. Medarbejderne oplever, at der er tilbud om kurser og undervisning i tilstrækkelig grad. Ligeså er det medarbejdernes oplevelse, at de organisatoriske rammer gør det muligt at tilrettelægge og levere en indsats til beboerne med høj faglig kvalitet. Medarbejderne henviser til, at der arbejdes med faste møder, og at der i det daglige er tid til refleksion og vidensdeling.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssig er fokus på at sikre organisatoriske rammer, der understøtter den bedst mulige pleje og omsorg for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de rette faglige kompetencer samt mulighed for daglig refleksion og vidensdeling.</p>

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data	<p>Plejhjemmet har ikke tilknyttet fast læge. Beboerne har fortsat deres læge fra tidligere. Det er primært sygeplejerskerne, som har samarbejdet med lægerne.</p> <p>Fysioterapeuten er altid inde over forflytningsplaner og hjælpemidler til beboerne. Der afholdes fastlagte interne tværfaglige samarbejds møder med fysioterapeut en gang månedligt. Medarbejderne oplyser, at der også tages kontakt til fysioterapeuten, når behovet opstår, og der er mulighed for at arrangere ad hoc møder. Alle medarbejdere er undervist i forflytninger og i korrekte siddestillinger i kørestol.</p> <p>Samarbejdet til køkkenet opleves ligeledes meget smidigt, idet der også her er mulighed for at kontakte køkkenet, når der skønnes behov. Køkkenet ligger centralt på plejhjemmet, og det opleves, at der er gode muligheder for at imødekomme beboernes ønsker og behov. Køkkenet er ligeledes i tæt kontakt med beboerne, og de rudarbejdes menuplan i samarbejde med beboerne.</p> <p>Bo-gruppe- og personale møder afvikles med faste intervaller. Der bestræbes på ikke at afholde møder dagligt. Ligeså benyttes Nexus som et aktivt redskab i hverdagen. Ved behov benyttes vågetjenesten, og der er et konstruktivt og lærende samarbejde med VISO.</p> <p>Der er tæt kontakt til de pårørende, som altid er inviteret med til indflytningssamtalen, og som opfordres til at bidrage med beboers livshistorie, for derved at kunne målrette plejen efter beboers ønsker og behov. Ved indflytningssamtalerne spørges altid ind til tanker om livets afslutning.</p>
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på plejhjemmet understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.	

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.

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 medarbejderens og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, 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:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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. OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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 m.m.