

Tilsynsrapport

Hareskovbo Plejehjem Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2017

Februar 2017

INDHOLD

1.	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.	Oplysninger om Hareskovbo	5
3.	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Hverdagens praksis	7
3.3.1	Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet	7
3.3.2	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	8
3.3.3	Mad og måltider	10
3.3.4	Omgangsform og sprogbrug	11
3.4	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
3.4.1	Bemanding og tværfagligt samarbejde	12
3.4.2	Medarbejderkompetencer og udvikling	13
4.	Tilsynets formål og metode	14
4.1	Formål	14
4.2	Metode	14
4.3	Vurderingsskala	15
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
5.	Præsentation af BDO	17

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette

1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Hareskovbo Plejehjem er, at forholdene på plejehjemmet kan karakteriseres som:

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der på Hareskovbo Plejehjem ses gode og tilstrækkelige forhold, men tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Hareskovbo har fokus på, at få skabt en fælles forståelse for retning og værdierne, og det opleves, at værdierne er forankret i organisationen og afspejles i medarbejdernes handlinger og tilgang til beboerne. Ligesom medarbejderne fint kan redegøre for værdigrundlaget og den overordnede retning.

Tilsynet vurderer, at tilgangen til pleje og omsorg er i overensstemmelse med såvel Gladsaxe Kommunes standarder som Hareskovbo's eget værdigrundlag. Tilsynet vurderer, at Hareskovbo, trods det at der ikke er fokus på velfærdsteknologi, har de nødvendige hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at der tilbydes et meget varieret trænings- og aktivitetstilbud, som tilgodeser beboernes behov, ligesom tilsynet bemærker, at rammerne, der skal muliggøre træning og andre aktiviteter, er til stede. Beboerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter - og benytter sig af disse 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 på en tilfredsstillende måde beskrive, hvordan de inddrages i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.

Beboerne fremstår velsoignerede, og tilsynet vurderer, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.

Ledelse og medarbejdere har fokus på god mad og gode måltider, herunder den rehabiliterende tilgang. Beboerne har en forskellig opfattelse af maden. Hvor nogle beboere er meget tilfredse med maden, oplever andre beboere, at maden er meget lidt varieret. Overordnet sætter alle beboerne pris på fællesskabet i spisestuen. Medarbejderne kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet, dog vurderes det, at medarbejderne forvalter deres rolle og ansvar forskelligt. Tilsynet bemærker i forhold til beboere, der har behov for hjælp til at spise, at medarbejderne bør være opmærksomme på at levere hjælpen på en måde, så beboerne har mulighed for at opretholde deres værdighed.

Tilsynet kan ved observation konstatere, at der er en hyggelig stemning omkring måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

Sammenfattet vurderer tilsynet, at der er gode og tilstrækkelige forhold på Hareskovbo. Samtidig ser tilsynet, at der i forhold til madsituationen er nogle udfordringer med et forbedringspotentiale. På dette område kan der med fordel kigges på roller og ansvar, og hvordan fokus på beboernes indtagelse af måltider kan skærpes.

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 på Hareskovbo Plejehjem sætter mad og måltider på dagsordenen med medarbejderne.
Der bør tages en drøftelse med medarbejderne om betydningen af at sikre det gode måltid med størst mulig trivsel for alle beboere. Herudover bør medarbejdernes rolle og ansvar i forbindelse med madsituationen defineres og italesættes.
Fokus på at sikre beboerne nødvendig og værdig støtte i forbindelse med indtagelse af måltiderne bør skærpes.

2. OPLYSNINGER OM HARE- SKOVBO

Adresse
Seniorcenter Hareskovbo, Skovalleén 8, 2880 Bagsværd
Leder
Astrid Guldborg
Antal boliger
82 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. februar 2017, kl. 8.30-12.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Interview af 3 beboere• Interview af pårørende• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager, sygeplejerske Charlotte Urhammer, Manager, sygeplejerske og MPG

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Hareskovbo modtog ingen konkrete anbefalinger ved tilsynet i 2016, men der er målrettet arbejdet med at skabe en fælles kultur og forståelse for kerneydelsen.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der en bevidsthed om, at arbejdspladsen er multikulturel, hvorfor det i arbejdet med at skabe en fælles forståelse har været nødvendigt at have særligt fokus på lærings- og udviklingsprocessen. Der er således arbejdet konkret med læring som en integreret del af hverdagen.</p> <p>Leder bemærker, at der siden sidst er lavet et tiltag i forhold til aktivitetstilbud. Der er udvidet i rammen for aktivitetstilbud, og leder oplyser, at hensigten har været at skabe "synlig værdi" ved at nå ud til endnu flere beboere og reducere uroen blandt beboerne i vagtskiftet mellem 15.00-17.00.</p> <p>Fra august 2016 er åbningstiden i aktiviteten "Stoppestedet" udvidet med to timer. Hvor der tidligere var åbent fra 10.00-15.00 i "Stoppestedet", er der nu åbent fra 10.00-17.00. Ligeledes er der opnormeret med en person, hvilket har medført ændring i medarbejdernes arbejdsvilkår og vagtplanlægningen. Det har krævet nogen omstilling og tid for medarbejderne, at forstå kulturændringen.</p> <p>Leder oplever, at man begynder at mærke resultaterne af denne indsats, ved at dialogen med beboerne om aktiviteter er blevet skærpet, ligesom beboerne italesætter værdien og betydningen af den udvidede aktivitetsramme i hverdagen. Ligeledes har medarbejderne efter omstillingsproces forstået meningen med denne indsats, idet de i hverdagen reflekterer over den nye aktivitetsrammes muligheder i forhold til den enkelte beboer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at skabe nogle gode rammer på Hareskovbo for såvel beboere som medarbejdere.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Hareskovbo er en selvejende institution, hvor foreningen sætter den overordnede dagsorden for værdigrundlaget.</p> <p>Leder oplyser, at det prioriteres, at Hareskovbo er et godt sted at bo, gæste og arbejde. Leder fortæller, at det konkret betyder, at der er fokus på beboerne, de pårørende og medarbejderne som centrale aktører i det daglige arbejde og som led i at sikre et fælles værdigrundlag og kvalitetskrav. Der er et ønske om at arbejde som en lærende organisation, hvor man kontinuerligt undrer sig og udvikler sig sammen i forhold til spørgsmål som: Hvorfor går vi på arbejde? Og Hvorfor er det, vi gør, som vi gør?</p> <p>Ud over værdigrundlag gør ledelsen meget ud af at kommunikere vigtigheden i, at medarbejderne arbejder rehabiliterende med fokus på beboernes livshistorie, således at beboerne ses som individuelle individer med forskellige præferencer og behov. Endvidere tilstræbes det, at der er fokus på beboernes medbestemmelse i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det giver mening at leve op til værdierne på plejehjemmet, som har beboerne i centrum og fokus på det gode tværfaglige arbejde.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle uanset faggruppe kender værdierne og understøtter ledelsens udtalelser med eksempler på, hvordan der arbejdes med disse.</p>
-------------	--

	<p>Eksempelvis siger medarbejderne, at det værdimæssigt har stor betydning, at man tager udgangspunkt i beboernes livshistorie. I forlængelse af dette udtrykker en medarbejder, at det også er vigtigt at indtænke og inddrage de pårørende for at skabe et konstruktivt samarbejde omkring beboerne.</p> <p>Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med at bo på plejehjemmet, herunder stor tilfredshed med medarbejdernes adfærd, prioriteringer og respektfulde kommunikation.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre en fælles forståelse for værdierne, og det opleves, at værdierne er forankret i organisationen og afspejles i medarbejdernes handlinger og tilgang til beboerne.

3.3 HVERDAGENS PRAKSIS

3.3.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet

Data	<p>Velfærdsteknologi:</p> <p>Ledelsen oplyser, at man på Hareskovbo ikke er optaget af velfærdsteknologi, imidlertid har man aktuelt et højt badekar på prøve med tanke på køb, såfremt det giver mening for beboer. Ledelsen giver udtryk for, at der er de nødvendige hjælpemidler på stedet, ligesom der er fokus på beboernes særlige behov.</p> <p>Medarbejderne understøtter ledelsen i, at der er de hjælpemidler, der skal være på stedet.</p> <p>Træningsfaciliteter og aktivitet:</p> <p>Leder fortæller, at alle beboerne tilbydes træning. Der er ansat to fysioterapeuter, som tilbyder såvel individuel som holdtræning. Endvidere tilbydes der dagligt i aktiviteten "Stoppestedet" såvel fysiske aktiviteter som mere kreative og hyggelige aktiviteter, bl.a. højtlesning, bagning, strikning og manicure.</p> <p>Leder oplyser, at Hareskovbo i flere år ikke har haft et bruger-pårørenderåd. Imidlertid har leder gjort et stort benarbejde for at få etableret et råd, og der er nu nedsat et, bestående af tre beboere og to pårørende.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der kun er få frivillige tilknyttet plejehjemmet, som typisk står for højtlesningsaktivitet og tager med på tur. Endvidere er der enkelte besøgsvenner. Der er et stort håb og ønske om at få flere frivillige tilknyttet Hareskovbo.</p> <p>Tilsynet observerer, at lokaliteterne på Hareskovbo overalt er lyse og venlige med god atmosfære. Der er lange gange, hvor beboerne kan gangtræne, og tilsynet møder flere beboere, som via elevator, bevæger sig frit mellem etagerne på fællesarealerne. I alle grupperne hænger der oversigt over træning- og aktivitetstilbud.</p> <p>Foran aktiviteten "Stoppestedet" er der opstillet et par træningsmaskiner, som ifølge medarbejderne bliver brugt flittigt. Tilsynet observerer, at fysioterapeut har en undervisningsseance med medarbejder ved træningsmaskine.</p> <p>Ved besøg i aktiviteten " Stoppestedet" om eftermiddagen observeres der store tavler med plancher og billeder af aktiviteter, ligesom indretningen med akvarie, blomster og nips skaber en hyggelig stemning.</p> <p>Der er samlet mellem 15-20 beboere omkring et stort bord. De sidder og drikker eftermiddagskaffe og spiser hjemmebagt kage. En beboer sidder og taler med en frivillig. Den frivillige oplyser, at hun er kommet som frivillig på Hareskovbo igennem mange år og beskriver Hareskovbo, som et fantastisk sted at bo - et plejecenter med god stemning og mange gode tilbud til beboerne.</p>
-------------	--

	<p>Der er livlig snak, og beboerne både taler sammen indbyrdes og med medarbejderne. En aktivitetsmedarbejder giver udtryk for, at hun er meget glad for at være ansat i aktiviteten "Stoppestedet", hvor der er mulighed for at gøre en forskel og lave nogle "hyggelige" ting med beboerne.</p> <p>Tilsynet oplyses, at aktivitetslokalet er meget anvendeligt og bruges til mange forskellige formål. Der er gode muligheder for fysisk aktivitet som stolegymnastik og dans.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at der er mange varierede trænings- og aktivitetstilbud. En beboer fortæller, at hun flittigt træner med fysioterapeut, men hun deltager ikke så meget i aktiviteter, som hun burde. Beboer fortæller, at man selv bestemmer, hvorvidt man ønsker at deltage eller ej, og i den forbindelse nævnes det, at personalet ofte kommer og opfordrer beboer til at deltage. Beboer beskriver sig selv som værende ikke så selskabelig og foretrækker at hygge sig i egen bolig.</p> <p>En anden beboer fortæller, at der er mange aktiviteter som banko, julearrangement og fastelavn. Beboer fremviser et blad/Hareskovbonyt, hvor alle aktiviteter er beskrevet for måneden. Beboer er meget tilfreds med Hareskovbonyt, som giver et godt overblik over såvel nyheder som trænings- og aktivitetstilbud.</p> <p>En pårørende, som er på besøg, giver udtryk for stor tilfredshed med Hareskovbos aktivitetstilbud. Den pårørende oplever, at der er mange aktiviteter, både af individuel og fælles karakter. Den pårørende fortæller, at hans mor er meget glad for at hækle og strikke, og at hun derfor kommer fast i aktiviteten "Stoppestedet", når der "nørkles", som aktiviteter af denne karakter kaldes i aktiviteten.</p> <p>Medarbejderne refererer til den store palette af tilbud, ligesom de er opmærksomme på dagligt at informere beboerne om, hvilke aktiviteter der er på programmet.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at det giver god mening, at åbningstid i "Stoppestedet" er udvidet, da beboerne savnede tilbud om eftermiddagen. Medarbejder fortæller, at der er mange beboere, der benytter sig af de mange trænings- og aktivitetstilbud, og det understreges, at der er fokus på, hvad den enkelte beboer kan, da ikke alle beboere kan lige meget. I den forbindelse nævner medarbejder, at der er fokus på reminiscens, idet mange beboere har mulighed for at bidrage til dette, også dem som er kognitivt reducerede/demente - her anvendes sangbøger og kasser med gamle ting, som beboerne kan fortælle om.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der ligeledes er mulighed for spontane aktiviteter, som eksempelvis gåture, såvel fælles gåture som en til en gåture. Der arrangeres også ture, som beboerne kan melde sig til og ture, hvor også medarbejderne har mulighed for at deltage.</p> <p>En medarbejder fortæller afslutningsvis, at der for nylig har været fredagsbar i aktiviteten, hvor 38 beboere deltog, og at der en gang om året er en aktivitetsdag, hvor rigtig mange beboere deltager.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at tilbyde varierede trænings- og aktivitetstilbud, som tilgodeser beboernes behov, ligeledes er rammerne, der skal muliggøre træning og andre aktiviteter, til stede. Beboerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, og benytter sig af disse i den udstrækning de ønsker, ligesom medarbejderne er opmærksomme på beboernes differentierede behov i hverdagen.</p>

3.3.2 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Beboerne oplever, at de får den pleje og omsorg, der er behov for. De føler sig trygge på Hareskovbo og oplever i høj grad medbestemmelse og forståelse for egne ønsker og behov, ligesom de mener, at medarbejderne giver den nødvendige støtte både fysisk og psykisk. Der er blandt beboerne forskellig opfattelse af rengøringsstandarder.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er meget tryk og får den pleje, hun har behov for, og at hun selv klarer store dele af den personlige pleje, men har hun behov for hjælp, er medarbejderne altid flinke til at komme. Beboer siger videre, at medarbejderne er gode til at inddrage og motivere ved at sige, "at det kan du godt selv".</p>
------	--

	<p>Samme beboer fortæller, at hun har en smerteproblematik, hvor medarbejderne også er opmærksomme på dagligt at spørge ind til dette.</p> <p>Beboer er ligeledes meget tilfreds med rengøringen og fortæller, at der kommer en fast servicemedarbejder, som gør det godt. Beboer siger i denne forbindelse, at hun somme tider selv støvsuger, da hun har en håndstøvsuger og selv kan støvsuge sin sofa.</p> <p>En anden beboer er ligeledes meget tilfreds med den pleje- og omsorg, der leveres. Hun oplyser, at hun er så heldig at have nogle børn, som også gerne hjælper til ved behov. Beboer fremhæver, at også hjælpen aften/nat er meget tilfredsstillende, og at medarbejderne altid kommer, når man kalder. Endvidere synes beboer, at det er rart, at medarbejderne kommer ind og siger godmorgen hver dag. Beboer fortæller, at hun for det meste selv lægger sit vasketøj på plads, det kan hun sagtens. Hun siger med et smil på læben, at hun har et særligt system, hvor tøjet bliver sorteret i forskellige kategorier og farver.</p> <p>Beboer er ikke helt tilfreds med rengøringen, synes der er for støvet og kunne godt ønske sig lidt grundigere rengøring på flader og særligt under sengen.</p> <p>Den pårørende, som tilsynet taler med, er i tråd med beboerens ytringer meget tilfreds med den personlige hjælp, hans mor får. Den pårørende fortæller, at han er meget tryk ved at have sin mor boende på Hareskovbo. Han oplever, at hans mor er blomstret op og mener, at hun får den hjælp, hun har behov for.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de fordeler plejeopgaverne om morgenen på morgenmøde ud fra kp-personprincip, fremmøde, og hvad der giver mening den pågældende dag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de vægter den gode relation og nærvær, som de oplever, at der er tid til. De giver også udtryk for, at det er vigtigt, at der lyttes til beboernes ønsker, og at det er beboerne, der selv bestemmer.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejdes der systematisk med rehabilitering og forebyggelse. Medarbejderne har fokus på beboernes ressourcer, og de er gode til at give plads til at træde et skridt tilbage og lade beboerne gøre, hvad de selv kan. I forlængelse heraf fortæller en medarbejder, at der lige er kommet ny beboer, som gerne vil vaskes på arme og ryg til trods for, at beboer godt selv kan, hvorfor medarbejder forsøger at motivere beboer til at bidrage med egne ressourcer - selv om det kan være lidt vanskeligt.</p> <p>Endvidere er der fokus på forebyggelse og tidlig opsporing. Medarbejderne fortæller, at de har den nødvendige tid til at få opsporet sygdomstegn i tide og få lavet de nødvendige forebyggelige indsatser.</p> <p>Medarbejderne oplever, at plejehjemmets rengøringspersonale gør et godt stykke arbejde, der sikrer en god kvalitet i rengøringen. Medarbejderne giver udtryk for, at rengøringspersonalet agerer venligt og respektfuldt over for beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne fremtræder velplejede og velklædte. Ligeledes bemærker tilsynet, at rengøringsstandard af beboernes boliger, hjælpemidler og på fællesarealerne og i fælleskøkkenerne er tilfredsstillende. Den hygiejnemæssige standard anses også for at være tilfredsstillende.</p> <p>Det bemærkes dog, at der flere steder står visne blomster på fællesarealerne, som giver et mindre hyggeligt indtryk af indretningen.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser. Pleje og omsorg leveres efter en tilfredsstillende faglig standard og med et rehabiliterende sigte.</p> <p>Medarbejderen er opmærksomme på beboernes ressourcer og kan på tilfredsstillende vis beskrive, hvordan de inddrages i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med såvel de personlige, som praktiske ydelser og har høj grad af medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoigneret. Ligesom det vurderes, at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard.</p>

3.3.3 Mad og måltider

Data

Ledelsen oplyser, at der er som en del af værdigrundlaget er meget fokus på mad og måltider. Beboerne har mulighed for indflydelse på maden og kan fremsætte ønsker til madplan på de to årlige madmøder med en kok, og endvidere videregiver medarbejderne beboernes ris og ros retur til kokken.

Beboerne har en forskellig opfattelse af maden. Hvor nogle beboere er meget tilfredse med maden, oplever andre, at maden er kedelig og meget lidt varieret.

En beboer fortæller, at hun vælger at spise sin morgenmad i egen bolig, men at øvrige måltider indtages i fællesskab med medbeboere på fællesarealet. Beboeren oplever hyggelige rammer og finder madens kvalitet meget tilfredsstillende, idet denne er vel-tillavet og varieret. Beboeren sætter pris på, at der er faste pladser ved spisebordene. Beboeren fortæller, at medarbejderne nogle gange kommer og sætter sig ned og snakker lidt, typisk når måltidet er ved at være slut.

En anden beboer synes ikke, at maden er varieret nok og kunne godt ønske sig, at kødet ikke var så tørt og så gerne, at råvarerne var friskere.

Medarbejderne oplyser, at der ikke er en planlagt fordeling af roller og ansvar i forhold til måltiderne, det gøres i situationen. Medarbejder siger i den forbindelse, at det ofte giver sig selv i forhold til, hvem der er kontaktperson, for hvilke beboere den pågældende dag, og de giver udtryk for, at de er til stede og nærværende i spisesituationen.

Medarbejderne oplever, at beboerne får meget varieret kost. Medarbejderne fortæller, at de har fokus på borgernes individuelle problemstillinger i forhold til ernæring, idet nogle beboere er småtspisende, og andre har behov for at blive skærmet i mindre grupper eller i egen bolig. Medarbejderne fortæller, at de indtænker rehabilitering ved at have fokus på at inddrage beboerne i borddækning. Beboerne hjælper til i det omfang, de kan og har lyst, nogle beboere dækker bord, og andre samler tallerkener sammen.

Medarbejderne beskriver, at morgenmaden serveres på bordene på en sådan måde, at de beboere, der kan smøre selv, gives muligheden herfor. En medarbejder nævner i denne forbindelse, at det er forskelligt fra gruppe til gruppe, hvordan maden serveres, ex. er der på en af de andre afdelinger ikke mulighed for denne løsning, grundet beboere som er kognitivt reduceret, således serveres maden på tallerkener.

Tilsynet observerer positivt ved rundgang på fællesarealer til frokostmåltidet, at spisebord på nogle afdelinger er placeret ved vinduer, hvor solen skinner ind, og beboerne sidder vendt mod lyset. Under samtale med beboerne på en afdelings fællesareal, henvender beboerne sig til hinanden og konstaterer med et smil, at det er svært at finde på noget at klage over.

Omkring servering observerer tilsynet, at maden generelt portionsanrettes fra stål-vogne til alle beboere, uanset den enkelte beboers funktionsniveau. På en afdeling står skål med kærnemælkssuppe på bordet, men der motiveres ikke umiddelbart til, at beboerne skal servicere sig selv.

Der observeres forskel på medarbejdernes rolle og adfærd under måltidets servering. På en afdeling ses en medarbejder skiftevis siddende og gående rundt mellem beboerne. Medarbejderen støtter beboerne i indtagelse af maden, og skaber med sin adfærd dialog omkring bordene. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen spørger beboer om lov til at tørre vedkommende om munden, inden handlingen udføres. Anden medarbejder sidder ved siden af en beboer og hjælper denne med indtagelse af frokosten. Hjælpen til indtagelsen sker på en værdig måde for beboeren.

På samme afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder sætter sig mellem to beboere og hjælper begge beboere med indtagelse af frokosten. Medarbejderen kommunikerer kun sparsomt under hjælpen. Under hjælpen til indtagelse af kærnemælkssuppe spørger medarbejderen efter første skefuld, om beboeren synes, at suppen er for varm. Beboeren bekræfter dette. Medarbejder oplyser beboeren om, at hun vil komme tilbage og hjælpe senere, når suppen er afkølet.

	<p>Medarbejderen informerer sine kolleger om, at hun går til andre opgaver, og hun kommer ikke tilbage til beboeren som lovet. En anden medarbejder bemærker, at den konkrete beboer ikke får den nødvendige hjælp til indtagelse af kærnemælkssuppen og beder en tredje kollega om hjælp hertil. Tilsynet bemærker, at kollegaen, der støder til og hjælper beboeren med indtagelse af kærnemælkssuppen, taler stille og roligt og i en meget venlig tone til beboeren. Beboeren nyder dialogen og er selv aktiv heri.</p> <p>På anden afdeling sidder medarbejderne ikke med ved bordene. Der er tre medarbejdere i afdelingen, og alle er på et tidspunkt optaget af indbyrdes dialog, oprydning og praktiske gøremål i køkkenenheden, mens beboerne spiser deres frokost.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at en beboer oplyser, at der under måltiderne er en anden beboer, der har en adfærd, som beboeren ikke synes er så rar at være vidende til.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på mad og måltider.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet, men det vurderes, at de forvalter rolle og ansvar forskelligt. Beboerne har en forskellig opfattelse af maden, men flere af beboerne sætter pris på fællesskabet. En beboer giver udtryk for en oplevelse, der bør give anledning til faglig refleksion over, hvorvidt der er tilstrækkeligt fokus på fordele ved eventuel brug af afskærmning under måltider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer beboerne en god ernæringstilstand. Samtidig vurderes det, at der med fordel kan arbejdes med at skærpe fokus på at sikre nødvendig og værdig støtte i forbindelse med indtagelse af måltiderne.</p> <p>Tilsynet kan ved observation konstatere, at der generelt på afdelingerne er en god og hyggelig stemning omkring måltiderne.</p>

3.3.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Ledelsen er meget opmærksomme på kommunikation og adfærd og tager også her udgangspunkt i værdigrundlaget. Det pointeres, at det er vigtigt, at der er en god tone i huset, og man taler til hinanden og til beboerne med respekt og humor.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler respektfuldt til dem. Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde og rare.</p> <p>En beboer giver udtryk for aldrig at have oplevet noget ubehageligt, men siger samtidig, at hun til tider godt kan mærke travlheden på Hareskovbo. Særligt i ferieperioder er det tydeligt, at bemanning er lavere end normalt.</p> <p>En anden beboeren oplever, at alle medarbejderne er søde og venlige. Mange af medarbejderne har en munter og positiv tilgang i dialogen, hvilket beboeren synes er lidt hyggeligt. Beboeren beskriver, at hun trives på plejehjemmet og har det godt i sin hverdag. Beboeren kunne dog godt tænke sig, at medarbejderne lidt oftere kom på et spontant besøg blot for at have en dialog. Beboeren tænker ikke, at dette er en mulighed, da hun oplever, at personalet har meget travlt.</p> <p>Medarbejderne beskriver vigtigheden af at være opmærksom på det verbale og nonverbale kropssprog i mødet med beboerne, hvor det er vigtigt, at man tager individuelle hensyn og fremtræder rolig og velafbalanceret. Det nævnes i den forbindelse, at der også krammes, og at berøring er et godt redskab til at få skabt en tillidsfuld og god kontakt til beboerne. Medarbejderne mener, at man med den rette omsorg og tilgang kan nå rigtigt langt, hvorfor dialog med beboerne, der isolerer sig prioriteres højt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en positiv kultur, som afspejles på borgerne. Der er en respektfuld og anerkendende, men også "fri" tone medarbejderne imellem, og også imellem medarbejder og borger. Uenighed blandt medarbejderne drøftes bag lukkede døre, og man finder altid konstruktive løsninger, eventuelt i samarbejde med ledelsen.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne roser deres ledelse. De oplever, at ledelsen er tydelig og lydhør/leders dør står altid åben, og det opleves, at der er et respektfuldt samarbejde.</p> <p>På rundgang om formiddagen observerer tilsynet en anerkendende og respektfuld kommunikation såvel imellem medarbejdere som mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne har en meget positiv adfærd i kontakten med beboerne. Der smiles, grines og laves sjov med beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at beboer, som keder sig, bliver opfordret af medarbejder til at følge med hende rundt i huset og ordne forskellige ting.</p> <p>En anden beboer, der sidder ved et bord og klager over smerter, hurtigt bliver opsøgt af medarbejder, som på meget omsorgsfuld vis taler med beboer om situationen. Medarbejder foreslår beboer, at de må tale med sygeplejerske om den smertestillende medicin.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der hersker en god og respektfuld tone på Hareskovbo. Det vurderes, at kommunikationen medarbejderne imellem og ligeledes medarbejdere og beboere imellem er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har en meget positiv og smilende tilgang til beboerne.</p>

3.4 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.4.1 Bemanding og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Leder oplyser, at der på plejehjemmet er ansat social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Derudover er der ansat 2 fysioterapeuter og 2 aktivitetsmedarbejdere, hvor den ene er ufaglært, og den anden er social- og sundhedshjælper.</p> <p>Leder oplyser, at det har været nødvendigt løbende at lave nogle organisatoriske ændringer for at sikre den nødvendige kvalitet i sygeplejen. Leder har konverteret flere social- og sundhedshjælperstillinger til social- og sundhedsassistentstillinger, og der er nu ansat ca. halvt af hver. Der er endvidere opnormeret med flere sygeplejersker, således er der aktuelt ansat 5 sygeplejersker, 3 i dagvagt og to i aftenvagt, endvidere er der ansat 2 afdelingssygeplejersker en til hver afdeling. Ligeledes er der ansat en sygeplejerske, som aften-/natgruppeleder, dette for også at sikre faglighed og kvalitet i aften og nattevagterne.</p> <p>Organiseringen er nu på plads og har ifølge ledelsen medvirket til et kvalitetsløft i alle vagtlag. Der er ingen vakante stillinger på Hareskovbo, det bemærkes dog af leder, at der i ansættelsesprocessen har været nogle rekrutteringsudfordringer i forhold til at få ansat de "helt rigtige" medarbejdere.</p> <p>I forhold til det tværfaglige samarbejde oplyser leder, at medarbejderne er gode til at dele viden og bruge hinandens kompetencer på tværs af huset. Leder fortæller, at det tværfaglige samarbejde understøttes af rehabiliteringsmøder en gang månedligt, hvor alle faggrupper, også fysioterapeut, deltager. Endvidere afholdes der hver mandag personalemøde, og fredag afholdes fagligt møde, hvor beboernes sundhedsfaglige problemstillinger drøftes - her deltager fysioterapeut ved behov, ligesom fysioterapeut deltager i de faglige møder med aftenvagterne ved behov.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fokus på at afholde møder for medarbejderne løbende, disse møder struktureres som både faste og ad hoc møder.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne fortæller, at det tværfaglige samarbejde samt mødestrukturen er vel-fungerende. Der er fokus på at vidensdele og forvalte ressourcerne optimalt, og medarbejderne føler sig involveret og lyttet til i forhold til, hvordan kompetencerne kan anvendes bedst muligt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de altid kan søge sparring hos sygeplejerskerne, ligesom samarbejdet med fysioterapeuter er rigtigt godt. Fysioterapeuterne opleves som værende imødekommende og lyttende, når plejepersonalet henvender sig. I den forbindelse nævner en medarbejder, at fysioterapeuterne altid handler hurtigt på henvendelser, ex henvendte en medarbejder sig for nylig på vegne af en beboer, hvis lænestol var for lav, og selv samme dag fik beboer benforhøjere til sin lænestol.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der eksisterer et velfungerende samarbejde blandt medarbejderne og gode muligheder for videns- og erfaringsudveksling på tværs.

3.4.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Ledelsen giver udtryk for, at det vægtes, at medarbejderne er fagligt kompetente, samt at der kontinuerligt udvikles i forhold til kerneopgaven med fokus på rehabilitering og forebyggelse.</p> <p>Leder oplever, at personalegruppen efter ny organisering, samlet set er dygtige og fagligt stærke. Samtidig mener leder, at det er en kæmpemæssig udfordring, at sikre det nødvendige videns- og kompetenceniveau i en hverdag i konstant forandring, hvor opgaven til stadighed forandres og borgerkompleksiteten øges.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejdernes udvikling understøttes på flere måder, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konstant fokus på lærings- og udviklingsprocessen, hvor der arbejdes konkret med læring som en integreret del af hverdagen • Tale ind vigtigheden af den konstante refleksion i forhold til opgaveløsningen • Rolle- og kompetenceafklaring • MUS samtaler • Relevante kurser og undervisning • Grundig introduktion af nye medarbejdere • Supervision ved behov <p>Leder oplyser, at der arbejdes efter kommunens procedure- og kvalitetsstandarder, og der anvendes delegerings- og kompetenceskema. Der er udarbejdet kompetenceskema på alle plejepersonaler. Der er aktuelt en udfordring i forhold til at få social- og sundhedsassistenterne til at tage ansvar, hvorfor der er fokus på dette.</p> <p>I forhold til kurser bemærker leder, at alle har mulighed for at komme på kursus, såfremt de er relevante for huset. Der stilles et krav i den forbindelse, at medarbejder, når denne har været på kursus, skal formidle sin viden til resten af huset, så alle kan få gavn og glæde af den nye viden. Dette mener leder afholder nogen fra at ønske kurser.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de generelt har de nødvendige kompetencer, idet flere medarbejdere er meget dygtige og har meget erfaring. En medarbejder nævner, at der pågår undervisning, som en del af hverdagen - er man i tvivl om noget, kan man altid søge sparring. Medarbejderne siger videre, at de faglige møder om beboerne er et godt fundament for vidensdeling og sparring.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at hele personalegruppen netop har været på kursus i hjertestop. En medarbejder /sygeplejerske giver i den forbindelse udtryk for, at hun godt kunne tænke sig mere uddannelse/kurser.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejdere har relevante faglige kompetencer og mulighed for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

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

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

www.bdo.dk

