

# Tilsynsrapport Varde Kommune

## Ansager Områdecenter

Uanmeldt tilsyn

Januar 2013

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af Områdecentret samt udviklingspunkter, bemærkninger, anbefalinger og evt. anbefalinger om påbud. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete tilbud.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. 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.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

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

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>3</b>
1.1	Tilsynets samlede vurdering .....	3
1.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	5
1.3	Vurderingsskala .....	5
<b>2</b>	<b>OPLYSNINGER OM OMRÅDECENTRET .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	Helhedstilsynet .....	8
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn .....</i>	<i>8</i>
3.1.2	<i>Fysiske rammer .....</i>	<i>8</i>
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis .....</i>	<i>8</i>
3.1.4	<i>Hverdagsliv .....</i>	<i>10</i>
3.2	Stikprøve .....	14
<b>4</b>	<b>FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>18</b>
4.1	Formål .....	18
4.2	Metode .....	18
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse .....	19
4.4	Indhold .....	19
<b>5</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER .....</b>	<b>20</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	20

# 1 VURDERING

## 1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Ansager Områdecenter. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og stikprøver i dokumentationen.

Det overordnede indtryk af Områdecenter Ansager er, at der er tale om tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på enkelte udviklingsområder og giver ligeledes en række anbefalinger til, hvordan Områdecenterets praksis i højere grad kan højnes og forbedres i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.

På baggrund af helhedstilsynet vurderer tilsynet, at der er en god omgangstone, og en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation. Der hersker en god og uformel tone mellem personale og beboere, som medvirker til, at beboerne virker trygge.

Beboerne tilkendegiver, at de er glade og trygge ved at bo på Områdecenteret og de oplever, at de får den pleje og omsorg de har behov for. Ansager Områdecenter er midlertidigt genhuset i Lyngparken 3, og skal vende tilbage til et nybygget Områdecenter i forlængelse af påsken 2013. Tilsynet vurderer, at de midlertidige lokaliteter og heri de fælles faciliteter understøtter plejecenterets muligheder for, at der er socialt samvær, særligt i forbindelse med måltidet. Tilsynet konstaterer, at både beboere og ledelse glæder sig til at flytte tilbage til de ny renoverede faciliteter i Ansager. Flere beboere giver udtryk for, at de glæder sig til at komme tilbage, hvilket til dels skyldes selve områdecenteret, men også følelsen af at komme tilbage til lokalområdet Ansager.

Tilsynet konstaterer, at der er en sammenhæng mellem visitations afgørelse, de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand. Personalet kan på en faglig måde redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov. Dette sammenholdt med beboernes egne beskrivelser og oplevelser giver tilsynet indtryk af, at der er fokus på at skabe god livskvalitet og trivsel for beboerne.

Tilsynet vurderer, at Ansager Områdecenter på tilfredsstillende vis udnytter beboernes ressourcer fysisk, mentalt og socialt. Personalet tilkendegiver, at de ikke taler så meget sammen omkring den enkelte beboer, hvilket bevirker, at relevante og aktuelle observationer og udnyttelse af beboerens færdigheder ikke udnyttes optimalt. Det er derfor tilsynets vurdering, at Ansager Områdecenter gennem en styrkelse af dialog og refleksion i hverdagen kan højne kvaliteten i den daglige personlige pleje og omsorg. Dette kan øge fokus på i endnu højere grad at udnytte beboerens ressourcer og højne i den sundhedsfaglige skriftlige dokumentation.

Plejecentret har fokus på måltidet og måltidets betydning for beboerne. Beboerne er tilfredse med maden og dennes sammensætning, som de selv har indflydelse på. Tilsynet observerer et meget stille miljø med sparsom dialog mellem beboerne indbyrdes og beboere og medarbejdere. Med respekt for at tilsynet er et øjebliksbillede, vil tilsynet opfordre medarbejderne til at gøre sig overvejelser om deres rolle i kommunikationen for herigennem at sikre, at der er fokus på beboernes mentale og sociale ressourcer i hverdagen.

Der foregår en række aktiviteter i løbet af ugen, som beboerne har mulighed for at deltage i.

Det er samtidig tilsynets oplevelse, at de fysiske rammer i nogen grad sætter nogle begrænsninger i forhold til aktiviteter. Begrænsninger som formentlig vil blive afhjulpet med overflytning til det nye plejecenter.

På baggrund af stikprøven vurderer tilsynet, at plejecentret er godkendt med følgende mangler:

Mål 3. *Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og mentalt)*

- Der er manglende dokumentation af alle potentielle og aktuelle risici.

Mål 4. *Beskrivelse af beboerens ressourcer og hvordan de inddrages og anvendes i hverdagen*

- Der er manglende beskrivelse af, hvordan beboerens ressourcer inddrages og vedligeholdes i den daglige levevis.

Mål 5. *Der foreligger en samlet plan for psykisk pleje og omsorg*

- Dokumentation mangler konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for psykisk pleje og omsorg.

Mål 6. *Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen*

- Der er manglende beskrivelse af rengøringsopgaven i beboerens dokumentation.

Mål 7. *Beboer har en god og tilfredsstillende hverdag og oplever at blive respekteret*

- Der mangler en beskrivelse af livshistorie vaner og ønsker i beboerens dokumentation.

## 1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til Områdecentrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet overhører en situation hvor en social- og sundhedsmedhjælper spørger en social- og sundhedsassistent, om hun må give en beboer noget smertestillende PN-medicin. Det bliver der sagt ok for. Tilsynet gør i den forbindelse opmærksom på, at en social- og sundhedsmedhjælper ikke må tage ikke doseret medicin og efterfølgende udlevere det til beboeren. Medicin som tema er ikke indbefattet i tilsynskonceptet generelt. Med på baggrund af episoden vurderer tilsynet, at der er et behov for at drøfte medarbejdernes ansvar og kompetence i forbindelse med udlevering af medicin samt retningslinjer for medicin håndtering.</li> <li>2. Ansager Områdecenter bør have et særligt fokus på, at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation højnes.</li> </ol>
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. At ledelsen følger op på og sikrer, at medarbejderne er bekendte med eget ansvar og kompetence i forhold til medicinadministration og medicin håndtering.</li> <li>2. At ledelsen følger op på og sikrer, at medarbejderne kender til gældende retningslinjer for medicin håndtering og handler herud fra.</li> <li>3. At der med fordel kan udarbejdes en vejledning for den sundhedsfaglige dokumentation.</li> <li>4. At medarbejderne på Ansager reflekterer over, om de i tilstrækkelig grad oplever og ser sig selv som katalysatorer i kommunikation mellem beboere indbyrdes og beboere og medarbejdere, for herigennem at fokusere på beboernes mentale og sociale ressourcer i hverdagen.</li> <li>5. At Ansager Områdecenter overvejer at afdække de ledende værdier i pleje- og omsorgskulturen på det "gamle" Ansager med det formål, at medarbejdere bevidstgøres om nuværende værdier og samtidig bliver inspireret til nye værdier.</li> <li>6. At Ansager Områdecenter højner fagligheden i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at handleplanen kommer til at fremstå med beboernes problemstillinger beskrevet individuelt og handlingsorienteret.</li> <li>7. At Ansager Områdecenter underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at dokumentere beboernes ressourcer og deres behov for psykisk pleje og omsorg.</li> <li>8. At Ansager Områdecenter underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at dokumentere beboernes sundhedsmæssige problemstillinger og få disse beskrevet på en individuel og handlingsvejledende måde.</li> <li>9. At Ansager Områdecenter underviser og vejleder medarbejderne i vigtigheden og brugen af beboernes livshistorie.</li> <li>10. At Ansager Områdecenter dokumenterer beboerens behov for hjælp til de praktiske opgaver.</li> </ol>

## 1.3 Vurderingsskala

Tilsynets vurderinger er foretaget med udgangspunkt i nedenstående vurderingsskala:

Gode og tilfredsstillende forhold



Dette betyder, at den leverede ydelse og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og almene pædagogiske, sundheds- og omsorgsfaglige standarder. Forholdene på stedet vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.

Gode og tilfredsstillende forhold kan give anledning til at påpege udviklingspunkter i form af **bemærkninger** eller **anbefalinger**, som angiver hvordan stedet kan arbejde med yderligere kvalitetsforbedring. En bemærkning kan også påpege forhold, som tilsynet bemærker og vil følge op på ved det efterfølgende tilsyn.

#### Ikke tilfredsstillende forhold

Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og/eller almene pædagogiske, sundheds- og omsorgsfaglige standarder.

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

#### Stærkt kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige mangler vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene pædagogiske, sundheds- og omsorgsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere beboere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Stærkt kritisable forhold giver anledning til, at tilsynet kontakter Staben Social og Sundhed om eventuelle strakstiltag.

## 2 OPLYSNINGER OM OMRÅDECENTRET

Adresse
Ansager Områdecenter, Lyngparken 3, 6800 Varde
Leder
Virksomhedsleder Ann Christina Dahlgaard
Antal boliger
14 pladser heraf er 2 ledige
Takst pr. døgn
Ej oplyst
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
15.1.2013 Kl. 9-12
Antal ansatte og personalesammensætning
I alt 13 ansatte, social og sundhedsmedhjælpere og - assistenter.
Deltagere i interviews
<p>Teamleder Betty Smedsgaard - Hjemmehjælpsleder med teoretisk overbygning og ledelseserfaring.</p> <p>Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere samt beboere.</p>
Stikprøve
<p>Alle beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos beboerne.</p> <p>Tilsynet har foretaget en stikprøve og har i den forbindelse interviewet 2 beboere ud af 14 i en samlet afdeling.</p> <p>Tilsynet har desuden i forbindelse med gennemførelse af stikprøven, interviewet 2 medarbejdere.</p> <p>Medarbejdernes faglige baggrund er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 social- og sundhedshjælper.</li> <li>➤ 1 social- og sundhedsassistent.</li> </ul>
Tilsynsførende
<p>Margit Kure, Manager, sygeplejerske, MHM</p> <p>Helen Hilario Jønsson, Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog</p>



## 3 DATAGRUNDLAG

Tilsynet kombinerer to former for tilsyn - det helhedsorienterede tilsyn, som afdækker i bredden, og den kontrolorienterede stikprøve, som afdækker i dybden.

### 3.1 Helhedstilsynet

#### 3.1.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	Der har tidligere i år 2012 været genbesøg af embedslægetilsyn som konstaterer, at der har været arbejdet på at nedbringe fejlene fra de ordinære besøg i 2011. Fejlene vedrørte medicinbehandling, samt øvrige områder som sygeplejefaglige optegnelser, patientrettigheder, ernæring og fysisk aktivitet og mobilisering.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ansager Områdecenter er beliggende på en midlertidig adresse. De nuværende rammer indeholder 14 plejeboliger og en fælles spise og opholdsstue med anretter køkken. Faciliteterne er nye og planen er at de skal anvendes til en anden målgruppe, når beboerne fra Ansager flytter tilbage til deres ny renoverede boliger.</p> <p>To beboer tilkendegiver, at være glade for de midlertidige faciliteter, men glæder sig meget til at flytte tilbage til Ansager. Lederen på stedet tilkendegiver ligeledes, at det har været nogle gode midlertidige faciliteter. Det er dog ikke helt nemt at skabe den samme hjemlige atmosfære og stemning, som de kender fra deres Områdecenter Ansager og lederen ser frem til at flytte tilbage til det nye Områdecenter. I forhold til daglige aktiviteter foregår disse i den fælles opholdsstue, som er deres fælles opholdsrum.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er rent og pænt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at de fælles faciliteter understøtter plejecenterets ønske om og muligheder for socialt samvær særligt i forbindelse med måltidet.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at både beboere og ledelse glæder sig til at flytte tilbage til de ny renoverede faciliteter i Ansager.</p>

#### 3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

##### Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Teamleder oplyser, at der eksisterer et værdigrundlag for områdecenteret. Den nye omorganisering af områder har blandt andet betydet nye samarbejder på tværs. Det er derfor besluttet, at de nye områder skal drøfte Kommunens værdigrundlag på ny for at skabe et nyt fælles værdigrundlag. Processen er planlagt til at blive effektueret, når Områdecentret er flyttet tilbage til de nye lokaliteter. Teamleder oplyser, at hun ikke umiddelbart kan nævne de nyligt formulerede værdier, men at hun ved, at et af de helt centrale fokusområder er vigtigheden i at bevare og styrke de fysiske og psykiske ressourcer hos den</p>
------	---

	<p>enkelte beboer. Personalet arbejder systematisk med dette ved at være opmærksomme på, hvad beboerne selv kan og hvad de har brug for hjælp til. Teamlederen fremhæver et eksempel med en beboer, som kan have gavn af at bruge en rollator frem for at anvende en kørestol. Hermed motiveres beboeren til at styrke sine egne ressourcer og fx selv at varetage egen personlig hygiejne.</p> <p>I forlængelse af ovenstående fremstår hverdagsrehabilitering som et stort fokusområde på Ansager Områdecenter. Personalet investerer i indsatser, som blandt andet skal skabe mobilitet hos beboerne. Teamlederen oplyser, at der ved indflytning på den nye lokalitet vil blive tilknyttet en ergoterapeut. Denne får til opgave at vurdere, hvordan den enkelte beboers ressourcer kan bevares og styrkes i hverdagsaktiviteterne. En medarbejder fortæller, at der skal være løbende opfølgninger på dette initiativ, således at personalet kan vurdere om beboerens målsætninger er realistiske.</p> <p>Teamleder fortæller, at det ligeledes er meget vigtigt at have "beboeren i centrum". Det betyder bl.a., at hvis en borger har nogle bestemte behov, så er personalet opmærksomme på at imødekomme disse.</p> <p>Områdecentret har en demensressourceperson tilknyttet, som har taget kurserne "demens 1" og "demens 2". Hendes funktion kan fx være at følge en beboer i løbet af dagen og efterfølgende vejlede personalet. Derudover har Områdecentret blandt andet tilknyttet funktioner som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forflytningsvejleder samt inkontinensressourceperson, som har ansvaret for ansøgning og prøvning af inkontinenshjælpemidler til beboerne.</li> </ul> <p>En medarbejder fortæller, at de ikke indbyrdes taler så meget omkring den enkelte beboer. Medarbejderen læser i dokumentationen og spørger beboeren og gør sig løbende over tid egne erfaringer.</p> <p>Tilsynet observerer, at en social- og sundhedsmedhjælper spørger en social- og sundhedsassistent om hun må give en beboer noget smertestillende PN-medicin. Det bliver der sagt ok for. Tilsynet gør i den forbindelse opmærksom på, at en social- og sundhedsmedhjælper ikke må tage ikke doseret medicin og efterfølgende udlevere det til beboeren. Social og sundhedsmedhjælperne må alene udlevere på forhånd doseret medicin til beboeren.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der i det daglige omsorgsarbejde tages afsæt i Områdecentrets værdigrundlag. Tilsynet noterer sig, at der i forbindelse med omorganiseringen skal udarbejdes et nyt værdigrundlag, som tager afsæt i Kommunens overordnede værdigrundlag.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Områdecentret har fokus på at sætte beboeren i centrum og en bevidsthed omkring, at der sker en udnyttelse af beboernes ressourcer i den daglige pleje og omsorg. Samtidig er der en forventning og ønske om, at arbejde mere målrettet og systematisk med vedligeholdelse og generhvervelse af beboerens ressourcer. Dette forventes iværksat i forbindelse med indflytning i de nye faciliteter.</p> <p>Tilsynet vurderer på baggrund af den ovenfor beskrevne situation omkring udlevering af smertestillende medicin til beboer, at der er et behov for at drøfte medarbejdernes ansvar og kompetence i forbindelse med udlevering af medicin samt retningslinjer for medicinbehandling.</p>

### Plejeplan

Data	<p>Tilsynet får oplyst, at alle informationer omkring den enkelte beboers særlige behov, præferencer og ressourcer overføres til døgnrytmeplanen. En medarbejder redegør for, at døgnrytmeplanen udarbejdes i forlængelse af den enkelte beboers indflytning på Områdecentret, "Når en ny beboer flytter ind, så lærer vi vedkommende at kende, og erfarer hvad han eller hun har brug for</p>
------	--

	<p>af hjælp i løbet af dagen.". Personalet redigerer i planen efter behov. På forespørgsel har medarbejder lidt svært ved at uddybe, hvordan dette konkret fungerer. Medarbejderen har ikke kendskab til, at der er en bestemt procedure eller systematik for, hvordan døgnrytmeplanerne skal redigeres - og for hvordan de nye indsatser implementeres i beboerens hverdag.</p> <p>Personalet fortæller, at de taler meget om, at alle medarbejdere skal være gode til at dokumentere indsatser og ændringer i beboerens behov. Dokumentation skal være fyldestgørende, således at det bliver synligt om beboerens fysiske og psykiske ressourcer har ændret sig.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vigtigheden af den skriftlige dokumentation og vigtigheden i forhold til at kunne vurdere beboernes ressourcer. I forhold til hvordan der helt konkret skal dokumenteres, bliver medarbejderne lidt usikre i forhold til, hvordan og hvornår de dokumentere. Medarbejderen er ikke bekendt med, om der forefindes en procedure eller vejledning i forhold til dokumentation eller hvornår en døgnrytmeplan skal redigeres.</p>

#### Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Områdecentret har fokus på at inddrage borgerens ressourcer i forbindelse med hverdagsaktiviteterne. En medarbejder redegør for, at Områdecentret blandt andet har en beboer, som eksempelvis gerne vil være med til at dække bord. Det er ikke hver dag, beboeren gør det. Medarbejderen forklarer, at netop denne beboer er en del yngre end de øvrige beboere på Områdecentret, og dermed kan aktivere sig selv bedre end flere. Tilsynet spørger til, hvordan personalet arbejder med at inddrage beboernes ressourcer, og i denne forbindelse fremdrager medarbejderne eksempler på forskellige gøremål i hverdagen, som beboerne tager del i.</p> <p>Tilsynet taler med en borger, som oplyser, at han ordner de fleste praktiske gøremål omkring sin hverdag selv, " Jeg ordner det hele selv, og mangler jeg hjælp til noget, så er der en her, som ordner min seng og sådan imens. Man skal holde sine lemmer i gang - jeg går nogle ture med min rollator - det er vigtigt.". Samme beboer har en fortid som aktiv idrætsudøver, hvorfor det er særligt vigtigt for beboeren at holde sig i gang, så han fortsat er mobil og adræt.</p> <p>Tilsynet besøger en anden borger, som oplever at få den nødvendige hjælp.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis er opmærksomme på at inddrage beboernes ressourcer i de daglige gøremål. At få dokumenteret beboerens ressourcer og aktiviteter kan være rigtig vigtigt i forhold til at fastholde fokus. Tilsynet vurderer, at øget dokumentation kan medvirke til en yderligere bevidsthed omkring udnyttelse af beboernes ressourcer ved i højere grad at få de konkrete opgaver beskrevet og fulgt op. Dette kan styrke medarbejdernes fokus og fremme det mere målrettede og systematiske arbejde med at inddrage beboernes ressourcer.</p>

#### 3.1.4 Hverdagsliv

##### Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Der er mulighed for forskellige aktiviteter og beskæftigelse, men fordi Områdecentret består af en mindre gruppe beboere er det ikke helt nemt at få arrangementer og aktiviteter planlagt længere tid frem. Personalet er i stedet fokuseret på at lytte og reagere på de ønsker, som beboeren måtte have i</p>
------	---

	<p>forbindelse med aktiviteter. Det er derfor ofte den enkelte medarbejder, der finder ud af, hvad der er relevant for beboerne.</p> <p>Områdecentret har ikke mulighed for at drive aktiviteter i et separat lokale, hvorfor eksempelvis gymnastik, let boldspil og andet forskelligt foregår i spisestuen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på tilsynstidspunktet ikke foregår så meget. Der er meget stille på fællesarealer, ligesom der sidder et par beboere i fælles opholdsstue, hvor der ligeledes er meget stille.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som nævner, at Områdecentret bager hver fredag, og at der er en tradition for, at beboerne og personalet samles for at synge, mens de nyder hjemmebag. Samme beboer fortæller, at Områdecentret også får besøg af præsten i Ansager.</p> <p>En medarbejder beretter, at beboerne også har kontakt til mennesker uden for Områdecentret, idet beboerne har et fast samvær med beboere fra Helle plejecenter. Det er medarbejderens opfattelse, at beboerne er glade for denne ordning, "De virker altid så glade for at se hinanden. Medarbejderen tilføjer, at kommunen giver tilskud til udflugter, og at Områdecentret desuden har været så heldigt at få et pengebeløb fra velgørenhed.</p> <p>Herudover får Områdecentret besøg af frivillige, som fast kommer hver anden tirsdag i hver måned. De frivillige består blandt andet af gamle medarbejdere og borgere fra byen, som gerne vil give beboerne en god oplevelse i hverdagen. Det er forskelligt, hvad de frivillige laver sammen med beboerne.</p> <p>Personalet fortæller, at de også har tilknyttet en beskæftigelsesvejleder, som kommer på Områdecentret tre formiddage om ugen. Hun er også beskæftigelsesvejleder på Lyngparken 1. Beskæftigelsesvejlederen fortæller, at hun synes, at der godt kunne ske lidt mere for beboerne på Områdecentret. Der sker ikke så meget og det er lidt synd, men vi kan altid gå over ved siden af i Lyngparken 1".</p> <p>Tilsynet spørger ind til den daglige rutine på Områdecentret, hvorfra personalet fortæller, at der er stor forskel på, hvornår beboerne kommer op, "Nogle vil gerne tidligt op, den første får morgenmad ved 08.00 tiden - og nogle sover længe." De beboere, som får lyst til middagssøvn hjælper vi med at få ind i seng. Efter aftensmad vil beboerne gerne se fjernsyn. Personalet fortæller, at beboerne selv er med til at ønske, hvornår de skal i seng. Tilsynet taler med en beboer, som siger, at han mener, at der mangler noget at lave i Områdecentret, "Her sker ingenting. Jeg synes, at der mangler at ske lidt her."</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne under de givne muligheder forsøger at give beboerne en indholdsrig hverdag og iværksætte aktiviteter i løbet af dagen og igennem ugen. Medarbejderne er fleksible i forhold til beboernes særlige ønsker og vaner over døgnet. Der har været og er fokus på at fastholde de sociale relationer som blandt andet har været samarbejde med andre plejecentre og frivillige. Stemningen og udtalelser blandt medarbejdere bærer samtidig lidt præg af, at det kan være svært at fastholde et aktivt miljø sammenlignet med det de havde på det tidligere Områdecenter Ansager. De midlertidige fysiske rammer inde og udendørs sætter nogle naturlige begrænsninger.</p>

#### Kost og drikke

Data	<p>Maden bliver bestilt ude fra og bliver varmet op i køkkenet på Områdecentret. Køkkenet ligger i forbindelse med den fælles opholdsstue. Beboerne er selv med til at bestemme, hvad de skal have at spise.</p>
------	--

	<p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun synes, at de spiser godt på Områdecentret. Beboeren er dog lidt ked af, at der aldrig dufter af madlavning og bagværk, hvilket kunne være rart. Tilsynet taler med en beboer, som nævner, at Områdecentret bager hver fredag, og at der er en tradition for, at beboerne og personalet samles for at synge, mens de nyder hjemmebag.</p> <p>Der bliver serveret formiddagskaffe med franskbrød, og der er varmt mad til middag kl. 11.30. Til middag bliver maden varmet op og tilsynet bemærker, at der dufter i Områdecentret.</p> <p>Der er eftermiddagskaffe omkring kl. 15.00 og aftensmad ved 17.30 tiden. Beboerne får smørrebrød fra Det danske Madhus til aften suppleret med en lun ret. Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun gerne vil sidde ude i fællesskabet sammen med de andre og spise, "Jeg spiser alle mine måltider sammen med de andre, for man skal jo ikke mure sig inde."</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt blandt beboerne er tilfredshed med maden og måden den serveres på. Områdecentret har fokus på at skabe fællesskab omkring selve måltidet og gennem hyggestunder i løbet af dagen, hvor både beboere og medarbejdere er til stede.

#### Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Beboerne oplever at have medbestemmelse i forhold til, hvad de får at spise. En beboer fortæller, at de får en liste af beskæftigelsesvejlederen, som går rundt og spørger, hvilke ønsker beboerne har.</p> <p>Personalet oplever, at beboerne har medbestemmelse i forhold til deres hverdag. En medarbejder giver et eksempel på en meget dement beboer, som meget gerne vil spille kortspillet "500", hvilket beskæftigelsesvejlederen derfor ofte spiller med hende.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hvis hun er utilfreds med noget, så ved hun godt, hvem hun skal gå til. Beboeren ytrer dog samtidig, at hun slet intet har at klage over. Tilsynet forespørger beboeren, om hun har en fast kontaktperson, hvilket beboerne tilkendegiver ikke at have.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have medindflydelse på deres hverdag fx i forhold til madens sammensætning og aktiviteter i løbet af ugen. Den forespurgte beboer fortæller ikke at have en fast kontaktperson. Tilsynet vurderer, at det kan have en væsentlig betydning, at beboeren altid ved, hvem de skal henvende sig til ved behov.

#### Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer, at der er en god omgangsform og sprogbrug på Områdecentret, Tilsynet noterer sig, at der er meget stille på fællesarealerne og i opholdsstue. Der sidder nogle beboere i små grupper forskellige steder, men beboerne taler ikke sammen. Personalet henvender sig heller ikke umiddelbart til beboerne.</p> <p>Tilsynet henvender sig til en beboer, som sidder og læser sin avis. Tilsynet taler med beboeren, som fortæller om sin læsning og kan redegøre for en række forhold, som er aktuelle i dag. Tilsynet bliver inviteret ind for at se beboerens lejlighed, men forinden er beboeren opmærksom nok til at spørge tilsynet efter legitimation.</p> <p>Tilsynet taler med en anden beboer, som beretter, at "alle er så flinke. Jeg kan tale med personalet om alt muligt."</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet oplever, at der er en meget stille atmosfære på Områdecentret.

vurdering	Tilsynet oplever ikke så meget dialog og kommunikation mellem beboerne indbyrdes eller mellem beboere og medarbejdere. Situationen er et øjebliksbillede, men på baggrund af tilsynets observation vil vi opfordre til en drøftelse og refleksion i forhold til, om medarbejderne i højere grad kunne være katalysatorer i kommunikation mellem beboere indbyrdes, og beboere og medarbejdere. Dette for i højere grad at fokusere på beboernes mentale og sociale ressourcer i hverdagen.
-----------	--

### Tryghed og trivsel

Data	<p>Flere af de beboere som tilsynet taler med, glæder sig til at komme tilbage til Ansager. Tilsynet taler med en beboer, som beretter, at hun har boet i Ansager siden hun blev født, og derfor også føler sig mere hjemme i Ansager end i Varde. Beboeren fortæller, at det betyder meget for beboeren og for flere andre beboere at bo i Ansager. Beboeren tilkendegiver samtidig, at perioden på den midlertidige lokalitet her har været god nok, da de kender hinanden rigtig godt.</p> <p>Tilsynet taler med en anden beboer, som fortæller, at det betyder meget for hendes trivsel, at familie og bekendte kommer og besøger hende, "Jeg er så heldig, at jeg har familie, der kommer og besøger mig. Jeg får også besøgende fra min boligforening.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at en anden beboer ikke har lyst til at fortælle om sin trivsel på Lyngparken 3, men at beboeren gerne vil fremhæve, at det er dejligt at være så tæt på forretninger, da det giver mulighed for at tage rollatoren og gå en tur ned i Vardecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboere og medarbejdere har oplevet en god periode i de midlertidige lokaliteter. Der er samtidig en længsel efter at komme tilbage for de fleste af de beboere som er flyttet med fra det "gamle" Ansager. Tilsynet vurderer, at det er meget positivt at høre beboeren tale så positivt om deres tidligere Områdecener Ansager, hvor de har oplevet, at have en tryk hverdag og værdsætter de sociale relationer der er etableret.

### 3.2 Stikprøve

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1			
Der foreligger en skriftlig afgørelse i forhold til beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x		Hos begge beboere indeholder dokumentation en beskrivelse af beboerens problemstillinger.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse.
Beboer	x		En beboer giver udtryk at vide, hvem vedkommende kan henvende sig til, hvis der opstår et behov for at klage. Den anden beboer udtrykker, ikke at vide hvem der kan rettes henvendelse til, hvis der er behov for at klage.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan redegøre for beboerens bevilling og problemstillinger.

Personlig pleje - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2			
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation (1)	x		Hos begge beboere er alle indsatsområder udfyldt. Begge døgnrytmeplaner indeholder en beskrivelse af beboernes problemstillinger i forhold til den personlige pleje og omsorg.
Dokumentation (2)	x		Begge døgnrytmeplaner indeholder generelt konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg. En handleplan bør i højere grad beskrive badesituationen og mobilisering med konkrete og individuelle handlinger.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboerne tilkendegiver, at de modtager den hjælp, som de mener at have behov for.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan redegøre for beboerens behov for hjælp til personlig pleje og omsorg.

Mål 3			
Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Begge handleplaner indeholder kun delvis beskrivelser af relevante potentielle risici hos den enkelte beboer. Fx mangler der beskrivelser af smertedækning ved sårskift, tendens til sår, KOL og ernæring.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de oplever der bliver fulgt op på evt. problemstillinger.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortælle om særlig indsats vedrørende relevante risici i forhold til beboerens situation.

**Aktivitet og træning - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til servicelovens § 86 samt kommunens kvalitetsstandarder**

Mål 4			
Der foreligger en beskrivelse af beboerens ressourcer og hvordan de inddrages og anvendes i hverdagen			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Begge handleplaner indeholder manglende beskrivelse af, hvordan beboerens ressourcer inddrages i hverdagen - fx klarer selv øvre hygiejne eller får hyppig hjælp til toiletbesøg. Et andet eksempel er, at beskrive hvilke aktiviteter beboeren deltager i fx bankospil og gudstjeneste En beboer er visiteret til træning, men det fremgår ikke af døgnrytmeplanen, hvordan træningen understøttes og følges op i hverdagen.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de anvender deres ressourcer i dagligdagen En beboer fortæller at være glad for at gå til bankospil.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan redegøre for, hvilke ressourcer beboeren har og hvordan de udnyttes i forhold til hverdagen.



**Psykisk pleje og omsorg - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til servicelovens §§ 83 og 86 samt kommunens kvalitetsstandarder**

Mål 5 Der foreligger en samlet plan for psykisk pleje og omsorg			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Begge handleplaner indeholder en beskrivelse af beboerens problemstillinger i forhold til deres behov for psykisk pleje og omsorg. Ingen handleplaner indeholder individuelle og handlingsvejledende beskrivelser i forhold til beboerens behov for psykisk pleje og omsorg.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		Alle beboere tilkendegiver, at de er trygge ved at bo på Områdecetret.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan redegøre for den psykiske pleje og omsorgsindsats. En medarbejder fortæller, at beboer ofte afviser hjælpen, hvis det er en afløser, som vil hjælpe. Derfor prioriteres det faste personale i forhold til denne beboer i det omfang, det er muligt.

**Praktisk hjælp - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til § 83**

Mål 6 Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Hos ingen beboere foreligger der en beskrivelse af rengøringsopgaven i dokumentationen.
Observation	x		Tilsynet observerer, at alle boliger fremtræder rene og pæne.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med deres hjemms renholdelse.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortælle om særlig indsats vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos beboerne.

**Hverdag på plejehjemmet**

Mål 7 Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag og oplever at blive respekteret			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Ingen handleplaner indeholder beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker.
Beboer (1)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de føler sig rigtig

			godt tilpasse på Områdecenteret. Den ene beboer tilkendegiver at det er ok at bo på det midlertidige Områdecenter, men glæder sig rigtig meget til at flytte tilbage til det ny renoverede Ansager Områdecenter
Beboer (2)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de oplever en respektfuld tiltaleform samt respekt for deres levevis.
Medarbejder (1)	x		Begge medarbejdere kan fortælle om handlinger til at sikre beboeren en god hverdag.
Medarbejder (2)	x		Begge medarbejdere kan fortælle om handlinger, som sikrer respekt for beboeren.

## 4 FORMÅL OG METODE

### 4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at borgerne 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, Områdecenrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Varde Kommune 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 borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgrupeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på Områdecenret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

### 4.3 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttes 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/brugerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra Tilbudsportalen og Områdecenrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

### 4.4 Indhold

BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på plejecentre i Varde Kommune indeholder både en helhedsorienteret, dialogbaseret del og en dybdegående, stikprøvebaseret del. Samlet set afdækker tilsynet de områder, som fremgår af nedenstående boks.

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personalemæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydelsen Personlig pleje Praktisk hjælp Vedligeholdelse af fysiske og mentale færdigheder Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer Indflydelse og medbestemmelse Kommunikation Tryghed og trivsel Livskvalitet	Referenceramme og metode Internt samarbejde og kommunikation Procedurer og retningslinjer	Opfølgning på forgående tilsyn Fysiske rammer Rengøringsstandard Samvær og aktiviteter i hverdagen Kost og drikke

## 5 KONTAKTOPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab  
Havneholmen 29  
DK-1561 København V  
Tlf.: 33 12 65 45  
[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

### 5.1 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

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