

Tilsynsrapport

Varde Kommune

Plejecentret Lyngparken

Uanmeldt tilsyn

Januar 2013

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret samt udviklingspunkter, bemærkninger, anbefalinger og evt. anbefalinger. 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

1	VURDERING	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
1.3	Vurderingsskala	5
2	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	6
3	DATAGRUNDLAG.....	8
3.1	Helhedstilsynet.....	8
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn</i>	8
3.1.2	<i>Fysiske rammer</i>	8
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis</i>	9
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i>	12
3.2	Stikprøve	15
4	FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	Formål.....	20
4.2	Metode	20
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse	21
4.4	Indhold	21
5	KONTAKTOPLYSNINGER.....	22
5.1	Præsentation af BDO.....	22

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Lyngparken. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og stikprøver i dokumentationen.

Det overordnede indtryk af Plejecentret Lyngparken, er at der er tale om meget tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på enkelte udviklingsområder og giver derfor anbefalinger til, hvordan plejecentrets praksis i endnu højere grad kan højnes og den sundhedsfaglige dokumentation forbedres.

På baggrund af helhedstilsynet vurderer tilsynet, at der er en rigtig god omgangstone, hvor der er fokus på at være lyttende, at spørge ind samt at have en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation. Der hersker en god og uformel tone mellem personale og beboere, som medvirker, at beboerne virker trygge.

Lyngparken formår at italesætte deres værdigrundlag og kan redegøre for, hvad dette betyder for deres arbejde i den daglige praksis. Personalet kan på en faglig og fyldestgørende måde redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov. Tilsynet vurderer, at Lyngparkens faglige referenceramme, som den udmøntes i hverdagen, har en god indvirkning på beboernes trivsel og velvære. 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 de fysiske rammer matcher målgruppen af beboerne. Lyngparken har et afsnit for demente beboere og det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer på en god måde honorerer de dementes behov for en overskuelig hverdag med nærvær og tryghed.

Tilsynet vurderer, at Plejecentret Lyngparken har fokus på at udnytte beboernes ressourcer både fysisk, mentalt og socialt. Personalet har meget fokus på og refleksion over, hvordan de i hverdagen kan motivere og stimulere den enkelte beboer i den personlige pleje, men også i fælles aktiviteter. Der foregår mange varierende aktiviteter i løbet af ugen, som beboerne har mulighed for at deltage i. De sociale ressourcer udnyttes ved fx at placere beboerne i bestemte spisegrupper, så den enkeltes ressourcer bliver stimuleret.

Plejecentret har meget fokus på måltidet og måltidets betydning for beboerne. Beboerne er tilfreds med maden og dennes sammensætning og smag, men tilkendegiver samtidig, at de ikke har indflydelse på maden. Tilsynet har erfaring for, at det har en betydning for beboerne, at de har indflydelse og medbestemmelse på maden i hverdagen samt op til højtider, hvilket Lyngparken derfor bør overveje.

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

Mål 1. *Der foreligger en skriftlig afgørelse i forhold til beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg*

- Der er manglende sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboernes tilstand.

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 dokumentation i forhold til rengøringsopgaven i beboerens bolig.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet konstaterer, at der er følgende udviklingspunkter, som vedrører den sundhedsfaglige dokumentation.2. Plejecentret Lyngparken bør arbejde på, at den sundhedsfaglige dokumentation er opdateret og indeholder aktuelle problemstillinger med individuelle og handlingsorienterede beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg på alle områder.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. At Lyngparken overvejer, med baggrund i det stigende antal visiterede demente beboere på plejecentret, om der er behov for en mere generel drøftelse af hvordan demensboligerne udnyttes bedst mulig på plejecentret.2. At Lyngparken fortsat sikrer og fortsat udvikler medarbejdernes kompetencer, til plejen af demente beboere.3. At Lyngparkens personale foretager formelle møder med et passende interval, hvor beboernes situation drøftes, følges op og evalueres.4. At Lyngparken overvejer, om og evt. hvordan beboerne kan få indflydelse på maden og dennes sammensætning, evt. gennem et kostråd.5. At Lyngparken drøfter og beskriver den konkrete komplekse plejesituation med

udad reagerende beboer, for herigennem at opnå en endnu bedre forståelse for det samspil og de tiltag som førte til en løsning. Tiltag som kan anvendes igen og evt. formidles til andre samarbejdspartnere.

6. Der er overensstemmelse mellem visitationsafgørelse og beboernes aktuelle behov.
7. At Lyngparken sikrer, at der sker en opfølgning og evaluering af beboernes problemstillinger i handleplan.
8. At Lyngparken underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at dokumentere beboernes aktuelle og potentielle problemstillinger, beboerens ressourcer og deres behov for psykisk pleje og omsorg.
9. At Lyngparken dokumenterer beboerens behov for hjælp til de praktiske opgaver.

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 PLEJECENTRET

Adresse
Plejecentret Lyngparken 1, 6800 Varde
Leder
Virkningsleder Ann-Christina Dahlgaard
Tilbudstype og juridisk grundlag
Plejecenter. Serviceloven § 83 og 86 samt Varde Kommunes kvalitetsstandarder og retningslinjer på området.
Antal boliger
18 demenspladser og 63 2-rums plejeboliger, hvoraf 3 er aflastningsstuer
Takst pr. døgn
Ifølge Tilbudsportalen er prisen pr. døgn ikke opgivet.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er voksne borgere i alderen 60-85+, som kan have følgende funktionsnedsættelser: Synsnedsættelse, hørenedsættelse, kommunikationsnedsættelse, mobilitetsnedsættelse, angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, demens, udviklingshæmning. Målgruppen indbefatter endvidere også sociale problemer i form af udad reagerende adfærd. (Kilde: Tilbudsportalen)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af ledelse og administration samt sundhedsfagligt personale. Personalegruppen er sammensat af social - og sundhedsassistenter og social - og sundhedshjælpere. Herforuden beskæftiger plejecentret Lyngparken ligeledes fysio- og ergoterapi, beskæftigelsesvejleder, sygeplejerske, kost- og ernæringsansvarlige samt køkken- og rengøringsarbejde. (Kilde: Tilbudsportalen)
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
14.01. 2013, kl. 15.00-19.00
Deltagere i interviews
I forbindelse med helhedstilsynet har tilsynet talt med følgende: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Souschef: uddannet Social- og sundhedsassistent, PD i ledelse ➤ Teamleder: uddannet Social- og sundhedsassistent, ➤ Teamleder: mangler uddannelse, Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere samt beboere fordelt ud på plejecentret Lyngparkens otte afdelinger:
Stikprøve
Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet. Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos beboerne.

Tilsynet har foretaget en stikprøve og har i den forbindelse interviewet 3 beboere ud af 81 fordelt på 8 grupper

Tilsynet har desuden i forbindelse med gennemførelse af stikprøven, interviewet 2 medarbejdere. En medarbejder svarede i forhold til 2 beboere:

- Begge medarbejdere er uddannet social og sundhedshjælper

Tilsynsførende

Margit Kure (Manager, sygeplejerske, MHM)

Helen Hilario Jønsson (Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)

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 besøg af embedslægetilsyn som har givet anledning til nogle bemærkninger og anbefalinger. Bemærkninger var i forhold til de sygeplejefaglige optegnelser, medicinbehandling, patientrettigheder, ernæring og de bygningsmæssige forhold og indeklima
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.1.2 *Fysiske rammer*

Data	<p>Plejecentret Lyngparken er opdelt i otte boenheder, hvor hvert afsnit har enten syv eller otte lejligheder. Lejlighederne kan både være et-rums- og to-rumsboliger. Plejecentret er fra 1997, men bærer ikke præg af slitage og fremstår velholdt. Lyngparken består af fire grupper, som er samlet i en Centerdel, der er placeret i forbindelse med Caféen, samt fire grupper, der ligger enkeltvis i forlængelse af centret. Centerdelen rummer et dagscenter, der også fungerer som et åbent tilbud til områdets ældre borgere. Lyngparken består desuden af et skærmet afsnit for borgere med diagnosen demens. Det skærmede afsnit ligger sammen med Centerdelen, og er forbundet med en glasgang, så Lyngparken synes sammenhængende. Det skærmede afsnit har adgang til en lukket sansehøve med gangstier og terrasser, hvor de demente borgere kan styrke og udfordre deres sanser. Teamleder oplyser, at der ikke skelnes til, hvem der visiteres til deres demensboliger. De oplever ofte, at demente beboere tildeles en almindelig plejebolig og lederens vurdering er da også, at op imod 70 % af beboerne er demente i mild eller svær grad.</p> <p>Tilsynet besøger alle plejecentrets otte boenheder og noterer sig, at indretningen på gangarealerne samt i opholdsstuerne er udsmykket således, at miljøet fremstår hjemligt og behageligt. Der er generelt indrettet smagfuldt med ældre, antikke møbler, kakkelsfabord, gode lænestole, planter og hyggekrege i TV-stuerne. I forbindelse med et af gangarealerne er der placeret en reol, hvori eksempelvis en madamblå kaffekande samt en porcelænstallerken er placeret. Hensigten er at skabe gode minder for beboerne, som bevirker, at de føler sig tilpasse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at alle opholdsstuer har et større køkken-alrum, hvor det tilknyttede personale gerne lader beboerne hjælpe til, når der skal findes aftenkaffe frem.</p> <p>Tilsynet besøger det skærmede afsnit, hvor teamlederen blandt andet fortæller om det renoverede værksted, som er blevet istandsat af frivillige ældre mænd fra Varde. Den samme gruppe frivillige kommer stadig og besøger beboerne to gange om ugen. Stemningen på det skærmede afsnit er hjemlig med dæmpet belysning i opholdsstuen og tiltrukket gardiner.</p>
Tilsynets	Tilsynet observerer, at de fysiske rammer samlet set bevirker, at beboerne kan

vurdering	<p>bevæge sig frit rundt mellem såvel afdelinger, som opholdsstuer, hvilket får Lyngparken til at fremstå som harmonisk enhed. Lyngparken har et afsnit for demente beboere. Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer giver mulighed for at matche dementes behov for en overskuelig hverdag, nærvær og tryghed. Personalet oplyser samtidig at der et stigende antal af demente som visiteres til plejecentre. Tilsynet vurdering generelt er i den forbindelse at målgruppen af demente kan være meget nuanceret. Nuancerne kan spænde fra den helt stille demente beboer til den voldsomt udadreagerender. Forskellighederne stiller store krav til medarbejdernes kompetencer men også de fysiske rammer. Tilsynet vurderer på denne baggrund at der er vigtigt at de mest plejekrævende demente visiteres til en demensbolig hvor medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at løfte opgaven. Samtidig er det vigtigt, at medarbejderne i de almindelige plejeboliger er klædt på til at løfte opgaven i forhold til at udføre pleje og omsorg for de øvrige demente beboere.</p>
------------------	--

3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Personalet redegør for, at Lyngparken har et fælles samlet værdigrundlag, som hele plejecentret arbejder ud fra. Værdierne er udarbejdet på en værdidag, hvor alle medarbejdere fik mulighed for at definere og præcisere, hvad de opstillede værdier betød for dem hver især. De overordnede værdier er ansvarlighed, tillid, information, ordentlighed, dialog, samarbejde og åbenhed. Selvom en af teamlederne oplyser, at værdigrundlaget snart skal revideres på grund af den forventede omorganisering af Område Syd, så er værdigrundlaget ophængt, så både beboere og personale kan læse dem dagligt.</p> <p>Ved rekruttering af nye medarbejdere vægter man netop medarbejdere som er i stand til at håndtere "det hele menneske" samt medicinbehandling, som en faglig kvalifikation. En teamleder oplyser i den forbindelse, at værdigrundlaget er en fast del i introduktionsforløbet, når nye medarbejdere skal oplæres.</p> <p>Personalet beskriver, at der er et godt arbejdsmiljø som er præget af åbenhed, hvilket værdsættes, fordi medarbejderne føler sig trygge ved at fortælle, hvis der er dage, hvor man kan klare flere opgaver end andre.</p> <p>Som en del af den faglige referenceramme på det skærmede afsnit, tages der afsæt i den pædagogiske tilgang til beboerne. Afdelingens teamleder redegør for, at det er nødvendigt at møde de demente borgere på det stadie, de befinder sig på med hensyn til deres behov. Der er stor opmærksomhed på, at beboerne ikke er alderssvarende med hensyn til behov og udvikling, hvorfor hverdagen tilrettelægges herefter. Teamleder fortæller, at de pædagogiske overvejelser eksempelvis kan vise sig gennem sammensætningen af de demente beboere som deltager til en aktivitet. Sammensætningen kan netop have en betydning for, hvordan oplevelsen bliver for den enkelte beboer.</p> <p>Personalet fokuserer på at læse beboeren og reagerer herefter, således at der opbygges en tillidsfuld relation til beboeren i hver situation. Et eksempel på anvendelsen af denne tankegang kan være i en af- eller påklædnings situation eller når personalet har brug for at korrigere beboerens adfærd. Her er vigtigt, at personalet optræder tålmodigt og rolig, så beboeren ikke oplever eller opfatter adfærds korrigerende handlingerne som overgreb. I forlængelse heraf beskriver personalet, at det er vigtigt at få stillet spørgsmål til beboerne, som på den måde får afløb for nogle følelser og tanker, der ellers var svære at formulere og udtrykke.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at det skærmede afsnit vægter rolighed, struktur og</p>
-------------	--

	<p>genkendelighed. Teamlederen beretter, at det handler om at balancere mellem disse værdier. Et eksempel herpå er personalets store opmærksomhed på, hvorvidt beboernes evne til at sove længe skyldes et alt for roligt miljø eller om beboernes søvnmængde er udtryk for et reelt behov.</p> <p>Der redegøres for, at anvendelsen af demens-konsulenter, som kommer og observerer samt giver feedback på både medarbejdere og beboere, er en uundværlig sparing for det skærmede afsnit.</p> <p>Teamlederen oplyser desuden, at der arbejdes aktivt med både "Nødblusplan" samt "Ambulanceplan". Førstnævnte er en bog, hvor personalet nedskriver "nær ved og næsten ulykker", hvis en sådan skulle opstå, hvorefter den følges op med refleksion i forhold til, hvordan den pågældende situation kunne være undgået og hvordan gentagelse skal undgås fremover. Metoden har skabt inspiration hos andre plejecentre.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er tale om en referenceramme der skaber et godt fundament for den daglige praksis og de mål og handlinger, der måtte være for gruppen af beboere og for den enkelte. Tilsynet ser en række positive eksempler på, at den faglige referenceramme udmøntes i hverdagen, og at har en god indvirkning på beboernes trivsel og velvære.</p>

Plejeplan

Data	<p>På Lyngparken er det kontaktpersoner, som er tilknyttet hver enkelt beboer, der har ansvar for at udarbejde plejeplan, herunder indarbejde og være opmærksom på rytmer, særlige hensyn samt eksempelvis appetit og aktivitet. Det er ligeledes kontaktpersonens ansvar at notere sig, hvis der er ændringer i beboerens adfærd. Plejeplanen er udarbejdet med baggrund i visitationsafgørelsen og efter sygehistorie/anamnese samt livshistorie. Drøftelse omkring beboernes situation og ændringer i tilstanden sker som oftest ved personalets fælles frokost. Ved større ændringer - tages kontakt til visitation.</p> <p>Teamleder for det skærmede afsnit fortæller, at det ikke er alle personaler som har en efteruddannelse i demens. Alle personaler har deltaget i efteruddannelse i hverdagsrehabilitering. Teamlederen arbejder på at opsætte klarere delmål for nye beboere, i forhold til at styrke og understøtte deres sanser, evner og eksisterende funktioner. Samtidig fremhæver samme teamleder, at man i de individuelle tilfælde drøfter vigtigheden af at være en eller to hjælpere til mobilisering af beboeren. Fokus er at træne og vedligeholde beboerens funktionsevne, og samtidig sikre medarbejdernes arbejdsstillinger.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at det er kendt hvilket ansvar og kompetence man har i kraft af sin funktion som kontaktperson. Kontaktpersonen sikrer, at der sker en opfølgning for den enkelte beboer i hverdagen og skal sikre en opdatering i forhold til dokumentationen. Beboernes situation drøftes løbende i forbindelse med frokost, hvor tilsynet vurderer, at dette med fordel kunne suppleres med formelle møder i løbet af året. Ikke alle medarbejdere på det skærmede afsnit har særlige kurser i demens. Tilsynet vurderer i den forbindelse at det er vigtigt, at medarbejderne besidder de nødvendige kompetencer, for at yde en god og tryghedsskabende pleje og omsorg til de demente beboere. De nødvendige kompetencer kan erhverves gennem demensuddannelse men kan også foregå gennem sidemandsoplæring eller øvrig opkvalificering.</p>

Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Personalet har fokus på hverdagsrehabiliterende indsatser, hvor beboernes muligheder for at inddrage egne fysiske og psykiske ressourcer er omdrejningspunktet.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, der fortæller, at hun sagtens selv kan tørre støv af i sin et-rumsbolig. Gøremålet opfatter hun som en naturlighed, og hun virker glad for at tage del i vedligeholdelse af sit eget hjem. Hun beretter, ”jeg gør det, jeg selv kan”. Selv samme beboer er kørestolsbruger, og er således afhængig af personalets hjælp på et andet område.</p> <p>Tilsynet taler desuden med en beboer, som fortæller, at hun er meget tilfreds med at bo på Lyngparken. Beboeren viser os sin to-rumsbolig, som er indrettet med personlighed og god stemning. De antikke møbler har beboeren fra sit hjem, og på bordet står der friske tulipaner. Beboeren fortæller, at hun selv holder styr på sit hjem og selv klarer bad og påklædning, trods sine 90 år.</p> <p>Tilsynet besøger desuden en beboer, som ligeledes har indrettet sin to-rumsbolig efter egne præferencer og med inventar fra hjemgården. Beboeren fortæller opmærksomt, at hun har brug for hjælp fra personalet grundet sin dårlige ryg, men at disse er så søde og nærværende. Beboeren fortæller, at hun bliver opfordret af personalet til at gå ture, hvilket hun også gør. Beboeren fortæller, at hun gerne tage et par af de andre med.</p> <p>Personalet redegør for, at de er opmærksomme på at få sendt beboerne til træning. Hvilke beboere dette omfatter, drøftes på formiddagsmøder. Dagsordenen på disse møder varierer, men en teamleder beretter, at et emne på sidste formiddagsmøde var det psykiske perspektiv i at hjælpe de ældre med at tage et bad. Formålet var blandt andet at drøfte omsorg contra omsorgssvigt. Der er desuden tale om at lave tema på disse møder, hvor man således gennemgår en kropsdel hver gang i henhold til, hvordan man skal forholde sig til dette i forbindelse med et bad.</p> <p>Tilsynet møder lysten til hele tiden at blive bedre hos Lyngparkens personale. Der er et ønske om at lave rehabilitering i hverdagen med omtanke, fordi målet er, at beboerne skal have mere energi til at deltage i den sociale del af plejecentrets aktiviteter.</p> <p>Tilsynet ankommer i skifterummet fra dagsvagt til aftenvagt, og får oplyst, at der er aftenvagtmøde hver tirsdag og torsdag af en halv times varighed hver gang. Desuden oplyser en teamleder, at hun orienterer nattevagten om dagens begivenheder ved et møde.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at de fysiske rammer for flere af Lyngparkens afdelinger indbyder beboerne til at være sociale. Personalet fortæller at de bevidst placerer beboerne i bestemte spisegrupper, så den enkeltes ressourcer bliver stimuleret. Tilsynet observerer, at dette eksempelvis udtrykkes ved, at beboerne udfordrer hinanden, skaber relationer, opmuntrer hinanden, laver sjov med hinanden i en spisesituation. Der er også grupper/spisemiljøer, hvor beboerne sidder stille og koncentreret om deres mad.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer at Plejecentret Lyngparken har fokus på at udnytte beboernes ressourcer både fysisk, mentalt og socialt. Personalet har meget fokus på og refleksion over, hvordan de i hverdagen kan motivere og stimulere den enkelte beboer. Dette gælder både i den personlige pleje men også i fælles aktiviteter. Tilsynet noterer sig, at de fysiske rammer for flere af Lyngparkens afdelinger indbyder beboerne til at være sociale. Dette motiveres yderligere af personalets bevidsthed om, at de sociale ressourcer kan udnyttes ved at placere beboerne i bestemte spisegrupper, så den enkeltes ressourcer bliver stimuleret. Tilsynet vurderer, at dette er med til at beboerne udfordrer</p>

	hinanden, skaber relationer, opmuntrer hinanden, laver sjov med hinanden i en spisesituation. Tilsynet vurderer, at personalet er bevidste om de enkelte beboers personlige præferencer, hvorfor der ligeledes er spisemiljøer, hvor beboerne sidder stille og koncentreret om deres mad.
--	---

3.1.4 Hverdagsliv

Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Der er forskellige muligheder for aktiviteter og beskæftigelse, herunder i "Terapien", som Lyngparkens dagcenter hedder. Her kan beboerne lave håndarbejde og nyde samvær med udefrakommende ældre samt frivillige, som alle kan benytte sig af tilbuddene i centret. Flere af de beboere, som tilsynet taler med tilkendegiver, at "Terapien" er et godt sted at komme, hvor "der altid er hyggeligt og rart med de andre", som en beboer fortæller.</p> <p>Aktiviteterne i "Terapien" er eksempelvis at male, at synge og læse. Herudover er der i Centerdelen ophængt en kalendertavle, hvor forskellige aktiviteter er skemalagt, således at beboerne kan følge med og forberede sig, hvis de ønsker at deltage i disse. Eksempler på planlagte aktiviteter er: gåture, banko, kort og spil, motion og samvær samt sang.</p> <p>Som nævnt tidligere nyder de demente på det skærmede afsnit samvær med en gruppe ældre borgere, som kommer to gange om ugen og taler, går ture og arbejder i værkstedet med de ældre på afdelingen.</p> <p>Ved ankomst observerer tilsynet, at der er en igangværende aktivitet med højtlesning af beskæftigelsesvejlederen. Aktiviteten er planlagt, og der er en håndfuld beboere, der deltager. Udover højtlesning bruges den fast tilknyttede beskæftigelsesvejleder også til blandt andet at lave let gymnastik med boldspil sammen med beboerne. Foruden fuldtidsmedarbejderen, kommer der en medarbejder tre gange om ugen og bistår aktiviteterne. Derudover planlægges bagning og sang med beboerne.</p> <p>Tilsynet spørger de tre beboere ved middagsbordet i Centerdelen, hvad de får tiden til at gå med. En af beboerne beretter, at han er meget sportsinteressert, og at han synes, at der er mange muligheder for at følge med i sportsverdenen i Lyngparken. Den anden beboer ønsker ikke at deltage i så mange aktiviteter, selvom hun har baggrund som syerske, hvilket ville give hende let adgang til det sociale samvær i eksempelvis "Terapien". De tre beboere er enige om, at de godt kunne tænke sig at komme lidt mere ud på udflugt.</p> <p>På afdeling B møder tilsynet en beboer, som fortæller, hvad hun godt kan lide at lave til hverdag. Beboeren fortæller, at hun godt kan lide at gå ture og komme på udflugt i den bil, som Lyngparken har tilknyttet til sådanne arrangementer. Beboeren fortæller desuden, at hun godt kan lide, at de aktiviteter, som Lyngparken tilbyder, er varieret, og derfor næsten aldrig er de samme. Samme beboer fortæller også, at hun ofte får besøg af sine to voksne piger, som hun ved personalet også godt kan lide.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der foregår mange aktiviteter i løbet af ugen som beboerne har mulighed for at deltage i. Aktiviteterne er meget varierede og stimulerer både de fysiske, mentale og sociale sanser.

Kost og drikke

Data	Beboerne fortæller, at de er tilfredse med maden, som de oplever, smager godt. Maden er pænt anrettet og bliver serveret på en god måde af personalet. Tilsynet får at vide, at beboerne selv vælger, om de vil spise deres måltid i
------	--

	<p>deres bolig eller i fællesskab. Det er forskelligt, hvad beboerne har lyst til. I Centerdelen nyder beboerne tilsyneladende aftenens biksemad. Tilsynet bemærker, at der dufter af mad. Beboerne har mulighed for at vælge imellem varm mad og/eller kold mad, som også kan suppleres med salat. En af beboerne siger, ”Vi kan godt lide at sidde sammen og spise mad. Det er god mad og det er en god måde, det bliver serveret på”. To personale går rundt med en rullevojn og tilbyder mad samt drikke. Tilsynet observerer, at der er en god stemning, hvilket bevirker, at beboerne har lyst til at bidrage til samværet, til relationen og til samtale.</p> <p>Det er ikke alle afdelinger, der har varmt mad på aftenmenuen. Det skærmede afsnit får smøbrød, som bliver leveret udefra. Beboerne bliver dog alle steder tilbudt flere gange.</p> <p>Beboerne har indflydelse på menuen, idet man i de 4 klynger arbejder med menuvalg og involvering. Dog oplyser leder i den faktuelle høring, at menuvalg og involvering endnu ikke fungerer i centerbygningen og demensenheden.</p> <p>Beboerne udtrykker alle tilfredshed med maden. Spørges der til, om beboerne har indflydelse på menuen eller kan komme med ønsker, oplyser beboerne, at der ikke er behov herfor. En beboer bemærker, at han godt kunne tænke sig, hvis plejecentret en dag tilbød ”Morsbrød”, fordi han selv er fra Mors. På baggrund af denne kommentar drejes samtalen rundt om bordet ind på, hvad god mad er.</p> <p>Tilsynet observerer en gruppe af borgere ved spisetid, som kommer godt ud af det med hinanden og med personalet. En af beboerne beretter blandt andet, ”Vi har det dælme godt her. Det er blandt andet maden, og måden den bliver serveret på.” Personalet serverer aftensmaden fra fad på rullevojn, hvor beboerne får fornemmelsen af at blive opvartet på en god måde. Menuen består af biksemad og smøbrød, som alle beboere virker tilfredse med. Tilsynet bemærker dog, at personalet vælger at spise deres egen medbragte mad ved et særskilt bord.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer at Plejecentret har fokus på måltidet og måltidets betydning for beboerne. Beboerne er tilfreds med maden og dennes sammensætning og smag. Tilsynet har erfaring for at det kan have stor betydning for beboerne at de har indflydelse på maden i hverdagen samt op til højtider. Dette sker gennem fx gennem kostråd med repræsentanter fra beboerne og/eller der indarbejdes en løbende praksis hvor beboerne spørges på skift og på denne måde får større indflydelse på maden og dennes sammensætning.</p>

Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>En af beboerne fortæller, at hvis hun var utilfreds med noget ville hun gå til sin kontaktperson, ”Jo- jeg har en kontaktperson som jeg kan gå til hvis jeg vil klage over noget eller har noget, som jeg ønsker om kunne være anderledes. Men det er aldrig sket - jeg har ikke noget at klage over, og vi snakker løbende.”. Den samme opfattelse har en anden beboer, som fortæller, at hun godt ved, at hun skal tale med sin kontaktperson, hvis hun er utilfreds med noget. Personalet oplyser, at beboerne ikke tvinges til samvær, og en del af beboerne vælger at spise nogle af deres måltid i egen bolig.</p> <p>På det skærmede afsnit har personalet stor opmærksomhed på borgernes indflydelse på deres eget liv. Det udmønstres i, at borgerne får lov til at sove længe, hvis de kan. De får desuden også lov til selv at bestemme, hvilke aktiviteter, de vil deltage i. Personalet har fokus på, at der er en svær grænse mellem omsorg og omsorgssvigt, idet man naturligvis skal hjælpe beboerne med bad, men heller ikke skal presse dem til at gøre det på den måde, som personalet synes er bedst. Alternativet bliver her etagevask. Teamlederen</p>
------	---

	fortæller, at ”det er vigtigt at finde de rigtige veje at gå for at nå målet”.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer at personalet giver indtryk af at have en god balance i forhold til at hjælpe beboeren på deres præmisser. Personalet taler og reflekterer over beboernes situation og tilstand og udøver en individuel pleje til den enkelte.

Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Personalet fortæller, at det naturligvis er forskelligt, hvordan kommunikationen er mellem de forskellige beboere, fordi de alle sammen har forskellig forudsætning for at kunne tale sammen. Tilsynet observerer denne forskel ud fra den kommunikation, der er internt mellem beboerne i de forskellige afdelinger. I Centerdelen er der samtale omkring aftensmaden, hvor de ældre sidder i flere timer og hygger sig. Anderledes er det i afdeling C, hvor flere beboere ligeledes er samlet rundt om et bord med kaffe, men dog sidder i stilhed. Disse beboere har et andet funktionsniveau, men tilsynet noterer sig, at de ser ud til at nyde hinandens samvær.</p> <p>Tilsynet observerer desuden tre beboeres samvær i det skærmede afsnit, og bemærker, at der er en god relation imellem disse. Som en af beboerne formulerer det, ” Vi har det så godt. Der er ingen sladder eller noget som helst. Vi har det så godt. Nogle har jeg det bedre med end andre - dem er jeg fortrolige med, mens andre er jeg mindre sammen med.”</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynets samlede vurdering er at der er en god omgangstone, hvor der er fokus på at være lyttende, at spørge ind samt at have en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation. Der hersker en god og uformel tone mellem personale og beboere, som medvirker, at beboere virker trygge.

Tryghed og trivsel

Data	<p>De beboere som tilsynet taler med fortæller, at de føler sig trygge og trives med at bo på Lyngparken. Tilsynet noterer sig, at de fysiske rammer gør plejecentret hjemligt. De mange åbne miljøer, hvor beboerne på Centerdelen og afdeling A-F kan færdes frit bevirker, at der skabes et godt miljø for beboerne. En af beboerne beretter, at det skaber tryghed for hende, at hun kan være fortrolig med personalet, ”De er så søde og flinke. Og det der er vigtigt for mig er også, at når jeg fortæller dem noget, som jeg ikke ønsker skal videre, så kommer det heller ikke videre.”</p> <p>På alle afdelinger er der elektroniske tavler, som viser hvornår en medarbejder er inde hos en borger. Tavlen viser også, hvis en beboer har ringet på alarmklokken, som beboeren kan trykke på fra sin lejlighed. Det øger trygheden hos de ældre, at de kan tilkalde personalet, som vil komme med det samme.</p> <p>På det skærmede afsnit har både personale og beboere været meget påvirket af en beboer, som var voldsom og udadreagerende, hvilket var en kompliceret problematik for personalet at løse. Temalederen for afdelingen beretter, at personalet nåede at gøre alt. Afdelingens øvrige beboere turde til sidst ikke opholde sig i samme rum, som den udadreagerende beboer. Det har været en udfordring for personalet at balancere mellem den enkeltes tryghed og den kollektive tryghed på afdelingen. Beboeren er nu faldet til ro på afdelingen.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering at beboerne føler sig trygge og trives i hverdagen. Personalet har vist at de formår at håndtere en meget kompliceret situation. Ledelse og personale har i samarbejde med et professionelt netværk i fællesskab fundet en løsning. En læring som kan være rigtig vigtig hvis en

	lignende situation opstår igen.
--	---------------------------------

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 alle beboere indeholder dokumentation en beskrivelse af beboerens problemstillinger. I visitationsafgørelser fremgår det hos alle beboere at de modtager hjælp til praktisk bistand, hvilket ikke er dokumenteret i handleplanen.
Observation		x	Tilsynet observerer i forhold til 2 beboere, at der er manglende sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse. Fx modtager 1 beboer ikke hjælp til rengøring eller beboere som selv udfører flere/færre opgaver.
Beboer	x		Alle beboere giver udtryk at vide, hvem vedkommende kan henvende sig til hvis der opstår et behov for at klage.
Medarbejder	x		En medarbejder kan redegøre for beboerens bevilling og problemstillinger. En medarbejder kan på et lidt mere generelt niveau redegøre for beboernes 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 2 beboere er alle indsatsområder udfyldt. Hos 1 beboer er indsatsområder delvis udfyldt To handleplaner indeholder en døgnrytmeplan og aktuelle beskrivelse af beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg. En handleplan indeholder en døgnrytmeplan men mangler aktuelle beskrivelser af beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg

			fx diarre, ernæring.
Dokumentation (2)	x		<p>En døgnrytmeplan indeholder konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg.</p> <p>Den anden døgnrytmeplan indeholder ikke på alle områder konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg fx i forhold til hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Den tredje handleplan mangler konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg.</p>
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		<p>Alle beboerne tilkendegiver, at de modtager den hjælp, som de mener at have behov for.</p> <p>En beboer fortæller, at få bad 2 gange ugentlig hvilket hun er meget glad for.</p>
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig måde beskrive beboerens behov for hjælp.

Mål 3

Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)

	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	<p>Alle handleplaner beskriver aktuelle og relevante problemstillinger i forhold til den enkelte beboer.</p> <p>Ingen handleplaner indeholder alle relevante beskrivelser af potentielle og aktuelle risici hos den enkelte beboer fx en beboer som er opereret for nylig, diarre og alkohol problem.</p> <p>Der er hos alle beboere udarbejdet en handleplan for ernæring hvor det er relevant.</p> <p>Ernæringsplan mangler generelt opfølgning og evaluering i forhold til konkrete og individuelle handlinger. Fx en beboer som har taget 16 kg på over 2 år, en beboer som får superkost eller beboer som er rigtig god til selv at varetage sin diabetes.</p>
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		<p>Alle beboere tilkendegiver, at de oplever der bliver fulgt op på evt. problemstillinger.</p> <p>En beboer fortæller, at være opereret for nylig i sit ben, og blev tilset af en sygeplejerske de første dage.</p>
Medarbejder	x		Begge medarbejderne kan på en fyldestgørende måde 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	To døgnrytmeplaner indeholder beskrivelse af hvordan beboerens ressourcer inddrages i den personlige pleje. En døgnrytmeplan mangler beskrivelser af hvordan beboerens ressourcer anvendes og inddrages i hverdags aktiviteter som fx mobilisering, spisesituation.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Alle beboere tilkendegiver at de anvender deres ressourcer i dagligdagen En beboer er i terapi hver dag. En anden beboer gå dagligt ture og handler selv ind.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en fyldestgørende måde redegøre for hvilke ressourcer beboeren har, og hvordan de udnyttes i forhold til hverdagen. En medarbejder fortæller, at beboeren tilkendegiver et stort ønske om at deltage i en række aktiviteter, men ofte trækker sig når det bliver aktuelt.

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	Ingen af de 3 handleplaner indeholder en beskrivelse af beboerens behov for psykisk pleje og omsorg. Fx tidligere alkoholproblem, manglende indsigt i egen formåen, manglende psykisk overskud og en beboer som optræder meget bestemt.
Observation		x	
Beboer	x		Alle beboere tilkendegiver at de er trygge ved at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at have mistet tætte

			familiemedlemmer siden sin barndom og tidlige voksenliv. Dette præger beboerens mentale overskud som ikke er så stort længere.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig og detaljeret måde redegøre for den psykiske pleje og omsorgsindsats. En medarbejder beskriver meget fint hvordan de tackler en beboer som optræder meget selvfykseret og som mangler empati overfor andre beboere. Medarbejder beskriver, at beboerens taske og poser skal kontrolleres dagligt efter indkøb for alkohol, hvilket beboer selv har bedt personalet om at gøre.

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		To beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med deres hjems renholdelse. Den tredje beboer fortæller, at hun selv varetager rengøringen i sin egen bolig og forestår ligeledes egen tøjvask. En beboer fortæller at hun selv støver af i egen bolig.
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		To handleplaner indeholder en beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker.
Beboer (1)	x		Alle beboere tilkendegiver, at de føler sig rigtig godt tilpas på Plejecentret Lyngparken
Beboer (2)	x		Alle beboere tilkendegiver, at der er en meget respektfuld tiltaleform samt respekt for deres

			<p>levevis.</p> <p>En beboer fortæller, aldrig at opleve sladder og der kan tales fortroligt med personalet, der kommer ikke noget videre hvis beboeren ikke ønsker det.</p>
Medarbejder (1)	x		<p>Begge medarbejdere kan fortælle om handlinger til at sikre beboeren en god hverdag.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de anvender humor og glæde i hverdagen som drivkraft.</p> <p>En medarbejder fortæller, at beboer har brug for modspil og at der indimellem bliver sat grænser på en bestemt men omsorgsfuld måde.</p>
Medarbejder (2)	x		<p>Begge medarbejdere kan fortælle om handlinger, som sikrer respekt for beboeren.</p>

4 FORMÅL OG METODE

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 83 og 86 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 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- 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 social faglige 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 plejecentret.

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 plejecentrets 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 Inddragelse og vedligeholdelse af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer Indflydelse og medbestemmelse Kommunikation Tryghed og trivsel	Referenceramme og metode Internt samarbejde og kommunikation	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

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