

Tilsynsrapport
Varde Kommune

Plejecentret Møllegården

Unmeldt tilsyn

Februar 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 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

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	7
3.1	Helhedstilsynet	7
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn</i>	7
3.1.2	<i>Fysiske rammer</i>	7
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis</i>	7
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i>	9
3.2	Stikprøve	12
4	FORMÅL OG METODE	16
4.1	Formål	16
4.2	Metode	16
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse	17
4.4	Indhold	17
5	KONTAKTOPLYSNINGER	18
5.1	Præsentation af BDO	18

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Møllegården. 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 Møllegården 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* vurderes det, at Plejecentret Møllegården tilbyder beboerne en hverdag, hvor deres fysiske og psykiske ressourcer inddrages.

Tilsynet vurderer, at Møllegården er godt på vej med at definere referencerammen for arbejdet. Medarbejderne har været inddraget i processen med udarbejdelse af værdigrundlaget, hvilket de oplever som positivt. Tilsynet bemærker, at Møllegården nu skal til at omsætte værdierne i det daglige, praktiske arbejde.

Der er fokus på at få oprettet døgnrytmeplaner og plejeplaner, hvor vigtige informationer om beboeren fremgår. Der afholdes indflytningen, som er med til at sikre, at alle beboers behov og ønsker tilgodeses. Tilsynet vurderer i den forbindelse, at Plejecentret bør overveje om afvikling af indflytningssamtaler og opfølgningssamtaler med fordel kunne afvikles indenfor en mere struktureret ramme. Ved ændringer i beboers tilstand rettes relevante planer i journalen, ligesom samarbejdspartnerne inddrages ved vedvarende ændringer. Beboernes fysiske og psykiske ressourcer inddrages i dagligdagen gennem principperne hjælp til selvhjælp. I døgnrytmeplanerne er det beskrevet, hvad hver enkelt beboer selv kan udføre af opgaver, og hvilke opgaver medarbejderne skal hjælpe til med. Der er desuden fokus på, at medarbejderne har den samme tilgang til hver beboer, hvilket afstemmes på personalemøder. Det er samtidig tilsynets vurdering, at Plejecentret Møllegården i højere grad skal lære at gøre brug af deres dokumentation, fx når der starter nye medarbejdere og elever.

Det er tilsynets vurdering, at der er gode muligheder for samvær og aktiviteter for beboerne. Der udarbejdes en aktivitetsplan med faste og skiftende aktiviteter, og der er tilknyttet en række frivillige, som også laver aktiviteter med beboerne. Der er fokus på kosten gennem Møllegårdens kostprincipper. Maden leveres udefra, men der bages brød og kager, koges æg etc. i fælleskøkkenet. Der er ligeledes mulighed for at bage ude i enhederne. Beboerne er tilfredse med maden.

Tilsynet vurderer, at beboerne har indflydelse og medbestemmelse i forhold til deres dagligdag og døgnrytme. Medarbejderne udviser fleksibilitet og omsorg for den enkelte beboer og respekt i forhold til deres ønsker og vaner og daglige formåen. Gennem principperne hjælp til selvhjælp har beboeren mulighed for at gøre tingene på sin egen måde.

Det er tilsynets vurdering, at der er en respektfuld omgangsform- og tone mellem medarbejder og beboere. Beboerne oplever respekt for deres person og levevis. Beboerne trives på Møllegården med de fælles aktiviteter og hygge der foregår.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter beboernes behov for fællesskab og samvær. Boenhederne har hver fællesarealer, som kan bruges til samvær, og huset som helhed har også fællesarealer, hvor beboerne kan mødes til en hyggelig snak. Det konstateres dog, at der i enhederne er tomt, når beboerne enten er i café eller i deres egen bolig. Tilsynet foreslår derfor, at Plejecentret Møllegården overvejer at igangsætte nogle mindre aktiviteter i de mindre enheder. Formålet kunne være, at de beboere som ikke ønsker og søger det større fællesskab havde mulighed for aktivitet i de mindre enheder.

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

Mål 2. Der foreligger en samlet plan for pleje - og omsorgsindsatsen

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 2, at døgnrytmeplanerne ikke fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes problemstillinger og behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet.

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 3, at beboernes potentielle og aktuelle risici kun delvist er beskrevet i døgnrytmeplanerne.

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

- Tilsynet bemærker, at der i forhold til mål 4, foreligger korte beskrivelser af, hvorledes beboernes fysiske ressourcer inddrages og vedligeholdes i almindelig daglig levevis. Inddragelse og vedligeholdelse af de sociale ressourcer er ikke beskrevet.

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 5, at der ikke foreligger konkrete beskrivelser af den psykiske pleje og omsorg for beboerne.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at Møllegården nu skal til at omsætte værdierne i det daglige, praktiske arbejde.
Anbefalinger
1. At plejecentret Møllegården overvejer om den opfølgende indflytningssamtale med fordel kunne afvikles indenfor en mere struktureret ramme.
2. At plejecentret Møllegården i højere grad gør brug af deres skriftlige dokumentation, fx når der starter nye medarbejdere og elever.
3. At plejecentret Møllegården overvejer at skabe nogle dagligdagsaktiviteter som

- avislæsning, lægge klude sammen, se tv, fortælle historier eller kagebagning i enheder, for at tilgodese de beboere, der gerne vil være med i det lille fællesskab
4. At Plejecentret Møllegården højner fagligheden i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at døgnrytmeplanen beskriver beboerens problemstillinger og behov for pleje og omsorg på en individuel og handlevejledende måde gennem hele døgnet. Tilsynet anbefaler i den forbindelse, at der udarbejdes en skriftlig vejledning til indhold og udfyldelse af døgnrytmeplanen.
 5. At Plejecentret Møllegården underviser, oplærer og vejleder medarbejderne i udarbejdelsen af sundhedsfaglig dokumentation således, at beskrivelserne i døgnrytmeplanen i højere grad fokuserer på beboernes potentielle og aktuelle risici samt beboernes ressourcer, og hvorledes disse anvendes i almindelig daglig levevis.
 6. At Plejecentret Møllegården underviser, oplærer og vejleder medarbejderne i udarbejdelsen af sundhedsfaglig dokumentation således, at beskrivelserne i døgnrytmeplanen i højere grad fokuserer på beboernes behov for psykisk pleje og omsorg.

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
Møllegården 2, 6855 Oksbøl
Leder
Virksomhedsleder Vibeke Bilotoft
Antal boliger
21
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er taksten pr. døgn kr. 0,00
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 5. februar 2031, kl. 12.45 - 16
Antal ansatte og personalesammensætning
Der er 19 ansatte fordel med social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, køkkenpersonale, pedel og leder.
Deltagere i interviews
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Teamleder Gurli Filskov blev varslet omkring uanmeldt tilsyn, men var ikke til stede under tilsynet. <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En social og sundhedsassistent, ansat i ca. 6 år. <p>Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere samt beboere. Rapporten bygger primært på observationsstudier og udtalelser fra beboere. Udover ovenstående medarbejder havde medarbejderne travlt på tilsynstidspunktet, og har derfor kun bidraget med sparsomme oplysninger til datagrundlaget.</p>
Stikprøve
<p>Der er foretaget en stikprøve hos 2 beboere ud af 21 fordelt på 3 grupper.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 2 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Social- og sundhedshjælper ➤ 1 Social- og sundhedsassistent
Tilsynsførende
<p>Margit Kure Manager, sygeplejerske, MHM</p> <p>Gitte Ammundsen Chefkonsulent, sygeplejerske</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 besøg af embedslægetilsyn som har givet anledning til nogle bemærkninger og anbefalinger. Bemærkninger vedrørte medicin håndtering, samt sygeplejefaglige optegnelser og ernæring.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Møllegården er et lille plejecenter med 20 boliger opdelt i 3 afdelinger. Der kan være flere beboere, da huset også har ægtepar boende. I øjeblikket har plejecentret 21 beboere. Hver boenhed har spisestue køkken og sofaarrangement. Ved den fælles indgang ligger cafeen, hvor der afholdes aktiviteter fra mandag til torsdag.</p> <p>Huset fremstår lyst og er møbleret med gamle møbler som chartol og små borde rundt på fællesarealerne. På fællesarealerne er der mange planter, som er med til at skabe liv og rum.</p> <p>Der ligger en gårdhave omkranset af bygninger. Gårdhaven er indrettet med stier, vandsten og beplantning. Tilsynet besøger en beboer, som i store træk er glad for sin bolig. Boligen er indrettet med tekøkken i tilknytning til lille opholdsstue, soveværelse og stort badeværelse. Beboeren er rigtig glad for sin udsigt da hun kan følge med i, hvad der foregår ude på vejen.</p> <p>Tilsynet observerer på en afdeling på 1. sal, at der er et tændt TV. Der er dog ingen beboere eller medarbejdere. Alle medarbejder befinder sig i stueplan.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer understøtter beboernes behov for socialt samvær. Boenhederne har hver fællesarealer, som kan bruges til samvær, og huset som helhed har også fællesarealer, hvor beboerne kan mødes til en hyggelig snak.

3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	Det oplyses, at Møllegården netop er blevet organisatorisk sammenlagt, hvilket har foranlediget, at der skal udarbejdes et nyt værdisæt med afsæt i det overordnet for Varde Kommune. Der har i den forbindelse været holdt møde for alt personale, som har haft mulighed for at præge det nye og kommende værdigrundlag. Denne proces har foranlediget følgende overskrift for Møllegården nemlig " <i>Plejecenter med overskud</i> ". Værdierne skal op og hænge, så de er visualiseret og tydelige i hverdagen. Foran står nu hele implementeringsarbejdet, hvor værdierne skal omsættes i den praktiske hverdag.
------	--

	<p>Medarbejderne oplyser, at de alle har haft mulighed for at sætte deres præg på værdierne, hvilket de oplever, har været rigtig godt. Det er nemmere at huske, når man som medarbejder selv har været en del af processen, udtaler de.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne henvender sig til beboerne i en respektfuld tone. På tilsynstidspunktet er der planlagt besøg af frivillige, som kommer for at synge og læse med de beboere, som ønsker at deltage. Arrangementet afholdes i den fælles opholdsstue, og beboerne støder til lidt efter lidt. Der deltager ligeledes et par pårørende. Tilsynet holder sig i baggrunden, da det umiddelbart ser ud til, at der er lidt trængt ved bordet. Der må da også hentes flere stole til, og alle sidder lidt trængt og tæt. Der er en god stemning og snakken går om diverse temaer mellem de frivillige, beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne har travlt blandt andet på grund af flere beboere skal op og deltage i eftermiddagsarrangement. Der er generelt meget stille i alle enheder, når tilsynet går rundt, og sjældent møder en beboer eller medarbejdere. Tilsynet oplever ikke, at medarbejderne henvender sig spontant, da de har travlt med dagens opgaver.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Møllegården er godt på vej med at definere referencerammen for arbejdet. Medarbejderne har været inddraget i processen med udarbejdelse af værdigrundlaget, hvilket de oplever som positivt. Tilsynet bemærker, at Møllegården nu skal til at omsætte værdierne i det daglige, praktiske arbejde.</p>

Plejeplan

Data	<p>Det er Møllegårdens mål at foretage hjemmebesøg inden beboeren flytter ind, således at man får et kendskab til beboeren i vante omgivelser. Ved indflytningen er kontaktpersonen til stede.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale efter ca. 3 uger, da man prioriterer, at beboerne skal have lov at falde til på Møllegården. De pårørende er næsten altid med til indflytningssamtalen. Herudover deltager beboerens kontaktperson og teamleder. Der afholdes opfølgningssamtaler, hvis der er ønske om det, i et interval, der aftales fra gang til gang. Omdrejningspunktet for samtalen er, hvordan beboeren befinder sig, kosten, medicin, særlige forhold (også til plejen), døgnrytme og aftaleskemaer. Det er kontaktpersonen, der udfylder døgnrytmeplanen, som især anvendes af nye medarbejdere og medarbejdere, som ikke kender beboeren så godt. Medarbejder oplever, at man er god til at få tilrettet planerne, hvis der sker ændringer hos den enkelte beboer. Ligeledes oplyser hun, at samarbejdspartnerne inddrages, hvis en problemstilling opleves som vedvarende.</p> <p>Medarbejder oplyser, at informationer overleveres mundtligt. Der laves resumé 1-2 gange årligt, hvor der ligeledes udarbejdes en status. Det medgives, at man ikke er så god til at bruge handleplanerne, men skriver i stedet i journalen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på at få oprettet døgnrytmeplaner og plejeplaner, hvor vigtige informationer om beboeren fremgår. Ved ændringer i beboerens tilstand rettes relevante planer i journalen, ligesom samarbejdspartnerne inddrages ved vedvarende ændringer. Det er tilsynets vurdering, at mundtlig overlevering er værdifuldt, men den kan ikke stå alene. Fx en ny medarbejder skal kunne hente dækkende information om den enkelte beboer gennem relevante og aktuelle beskrivelser af beboeren, som skal</p>

	<p>beskrives handlingsvejledende. Beskrivelserne kan fint suppleres med mundtlige detaljer. Plejecentret udarbejder disse beskrivelser og bør i højere grad have opmærksomhed på at bruge dem i hverdagen. Der er fast procedure for indflytningen, som er med til at sikre, at ingen informationer glemmes. Samtidig er det tilsynets erfaring, at for meget fleksibilitet i forhold til afvikling og opfølgende på samtaler kan betyde, at disse ikke afvikles, enten fordi der er travlhed eller fordi beboere eller pårørende en nedtoner behovet.</p>
--	--

Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Der arbejdes ud fra principperne hjælp til selvhjælp. Det sikres ved, at beskrive den enkelte beboers døgnrytmeplan rigtig godt med angivelse af, hvad beboeren selv kan gøre, så medarbejderne kun hjælper, hvor der er behov for det.</p> <p>Særlige beboersituationer tages op på personalemøder, så alle medarbejderne har samme holdning til, hvad beboeren selv skal, og hvad vedkommende skal have hjælp til. Derudover er det vigtigt at vurdere den enkelte beboer fra dag til dag, da der hurtigt kan ske ændringer.</p> <p>En beboer fortæller, at han klarer langt det meste selv. Han klarer f.eks. selv personlig pleje. Beboeren beretter, at han dagligt går mange ture, hvilket han holder meget af. Beboeren har desuden et rejsekort og rejser meget rundt.</p> <p>Tilsynet observerer, at flere beboere selv går fra deres bolig og ned i den fælles opholdsstue. En enkelt beboer har følgeskab af medarbejder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboernes fysiske og psykiske ressourcer inddrages i dagligdagen gennem principperne hjælp til selvhjælp. I døgnrytmeplanerne er det beskrevet, hvad hver enkelt beboer selv kan udføre af opgaver, og hvilke opgaver medarbejderne skal hjælpe til med. Der er desuden fokus på, at medarbejderne har den samme tilgang til hver beboer, hvilket afstemmes på personalemøder.</p>

3.1.4 Hverdagsliv

Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>To medarbejdere har ansvaret for at lave aktiviteter hver mandag og torsdag eftermiddag. Aktivitetsmedarbejderne udarbejder en plan, som hænger synligt fremme. Tilsynet observerer, at aktiviteterne er en blanding af faste aktiviteter og varierende aktiviteter.</p> <p>Der er masser af frivillige, som kommer og synger med beboerne. De frivillige er også gode til at gå rundt til de beboere, som ikke ønsker at komme ud fra deres bolig.</p> <p>Tilsynet oplever, at der er besøg af flere frivillige på tilsynsdagen. I forbindelse med et beboerbesøg, oplever tilsynet, at beboeren får besøg af den frivillige i sin bolig. Beboer fortæller i den forbindelse, at hun får faste besøg af den frivillige i sin bolig.</p> <p>Beboerne fortæller, at der foregår en række gode aktiviteter i løbet af ugen, som de kan deltage i. Om eftermiddagen er der oplæsning i cafeen, hvor en del beboere deltager.</p> <p>En beboer viser træningsrummet frem, hvor der står flere træningsredskaber. Det oplyses desuden, at der kommer en fysioterapeut i huset. Tilsynet observerer, at der er lidt overfyldt og rodet i træningslokalet.</p> <p>En beboer fortæller, at gårdhaven bruges meget om sommeren, hvor beboerne opholder sig derude.</p>
------	--

Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er gode muligheder for samvær og aktiviteter for beboerne. Der udarbejdes en aktivitetsplan med faste og skiftende aktiviteter, og der er tilknyttet en række frivillige, som også laver aktiviteter med beboerne.
---------------------	---

Kost og drikke

Data	<p>Møllegården får mad fra Det Danske Madhus i Varde. De små køkkener i boenhederne anvendes til at varme mad, koge æg og varme kakao. Der er ansat en køkkendame, som fungerer i det fælles køkken, hvor der bages fx småkager. Det er muligt at få småkagedej ned i boenhederne, så beboerne også kan være med til at bage. Køkkendamen sørger desuden for at, der indkøbes og tilbydes frugt, hvilket falder i tråd med Møllegårdens kostprincipper om grønt hver dag.</p> <p>Derudover bidrager køkkendamen rigtig meget til diæter til beboere med fx synkebesvær. Der er dog også mulighed for at få sparing hos diætist hvis beboeren har mere komplekse problemstillinger.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at være rigtig godt tilfreds med maden, som serveres. Beboer fortæller, at maden serveres i skåle, og beboerne selv hjælper til med at dele maden rundt.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fokus på kosten gennem Møllegårdens kostprincipper. Maden leveres udefra, men der bages brød og kager, koges æg etc. i fælleskøkkenet. Der er ligeledes mulighed for at bage ude i enhederne. Beboerne er tilfredse med maden.

Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Det oplyses, at beboerne har indflydelse på maden, hvor man på skift i enhederne udfylder et skema med ønsker.</p> <p>Derudover har beboerne mulighed for at komme med forslag til aktiviteter og udflugter.</p> <p>En beboer fortæller, at han har indflydelse på eget liv, og kan komme og gå, som han har lyst.</p> <p>En anden beboer fortæller at hun helst opholder sig på sin stue hvilket bliver respekteret af personalet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne har indflydelse og medbestemmelse i forhold til deres dagligdag og døgnrytme. Medarbejderne udviser fleksibilitet og omsorg for den enkelte beboer og respekt i forhold til deres ønsker og vaner og daglige formåen.

Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Der er meget stille på plejecentret, da tilsynet ankommer, idet de fleste beboere sover til middag. En beboer sidder i den fælles opholdsstue alene og krammer et par dukker. Beboeren fortæller, at der er en god stemning. Medarbejderne taler til beboeren i en pæn og ordentlig tone, og tilsynet observerer en god og respektfuld omgangstone</p> <p>I forbindelse med fælles eftermiddagskaffe bliver der talt om traditioner fx i forhold til fastelavn og hvordan det foregik for år tilbage.</p> <p>En beboer giver udtryk for ikke at have det så godt. Hun synes ikke, at alle</p>
------	--

	personaler er lige gode, men der er særligt en, som hun kommer godt ud af det sammen med. Beboeren fortæller, at hun oplever at der bliver fjernet ting fra hendes bolig. Adspurgt, forklarer medarbejderen, at det er rigtig vigtigt at fortælle beboeren, hvis der fjernes noget i boligen fx glas og tallerkener, da det ellers kan stimulere hendes fantasi, hvis ikke medarbejderne gør det.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er en respektfuld omgangsform- og tone mellem medarbejder og beboere. Beboerne oplever respekt for deres person og levevis.

Tryghed og trivsel

Data	<p>Beboerne giver udtryk for at trives på Møllegården. Der er fælles aktiviteter som kaffe og oplæsning i caféen, hvor mange beboere deltager. Medarbejdere og to frivillige fra vennekredsen er sammen med beboerne i caféen, og der støder pårørende til i løbet af eftermiddagen.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun savner noget fællesskab i afdelingen. I forbindelse med en spisesituation fortæller beboeren, at hun ville hjælpe sin sidemand med at skære maden ud. Dette blev hun bedt om ikke at gøre af en medarbejder, og nu vælger hun at spise i sin egen bolig.</p> <p>Samme beboer fortæller, at der bliver taget ting fra hendes bolig om natten. Tilsynet observerer, at der ligger en hængelås på gulvet som anvendes til at låse skabet med. Beboer fortæller, at hun har sagt det til medarbejderne, men at det ikke har hjulpet. Beboer mener, at det er en bestemt beboer, som kommer ind i hendes bolig hver gang.</p> <p>En medarbejder fortæller i forhold til ovenstående beboer, at hun ved, at der ikke er blevet fjernet ting fra beboerens bolig. Medarbejderne ved godt, at beboeren har disse oplevelser, som de prøver at tale med hende om. Medarbejder forklarer, at de kigger ind til hende om natten, hvilket kan være en mulig forklaring på beboerens oplevelse om natten.</p> <p>Alle beboere får tildelt en kontaktperson. En beboer tilkendegiver, at han er glad for at have en kontaktperson, som kan hjælpe, hvis behovet opstår, og det giver tryghed.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er meget stille i de 3 afdelinger, idet personalet i lange perioder ikke er synligt til stede. Beboerne er i cafeen eller opholder sig i deres bolig.</p>
Tilsynets vurdering	På baggrund af observationer på fællesarealer og beboernes udtalelser vurderer tilsynet, at der er en god trivsel på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne værdsætter de forskellige fælles aktiviteter og hyggestunder, der foregår. Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvem de skal gå til, hvis de har problemer. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne får den hjælp, de har behov for under hensynstagen til deres forskellige plejebehov. Tilsynet konstaterer dog, at der i enhederne er tomt, når beboerne enten er i café eller i deres egen bolig.

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 den skriftlige afgørelse en beskrivelse af beboernes behov for hjælp til pleje og omsorg.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere giver udtryk for, at der ikke er noget at klage over. Beboerne er bevidste om, at de kan rette henvendelse til medarbejderne ved evt. behov for hjælp til at klage.
Medarbejder	x		Medarbejderne har kendskab til visitationens bevilling til beboerne.

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		Begge beboere har en journal med beskrivelse af behovet for personlig pleje og omsorg. Tilsynet bemærker, at begge døgnrytmeplaner mangler beskrivelse af " <i>Mål med rehabiliterende indsats.</i> " 1 døgnrytmeplan mangler retningsgivende mål. Begge døgnrytmeplaner mangler beskrivelse af " <i>Særlige opmærksomheder i omsorgen, plejen og samværet med borgeren.</i> " 1 døgnrytmeplan mangler beskrivelse af " <i>Borgerens ønsker om personalets kontakt til pårørende.</i> "
Dokumentation (2)		x	Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne er kortfattet beskrevet, og fremstår ikke handlevejledende og individuelt beskrevet. Eksempelvis er det kun angivet, at beboerne skal have hjælp til bad. Dokumentationen fremstår ikke handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til den enkelte beboer. Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne fremstår overordnede i beskrivelserne af den daglige tilrettelæggelse af plejeopgaverne. Tilsynet bemærker yderligere, at resuméet indeholder oplysninger om beboerens behov, der bør beskrives med forslag til handlevejledende indsatser i døgnrytmeplanen.

			I forhold til et resume mangler ajourføring. Resuméet indeholder oplysninger om, at beboeren går til gangtræning x 2 ugentligt. Dette gør sig ikke længere gældende.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens behov.
Beboer	x		Begge beboere giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har brug for.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats. Medarbejderne redegør for flere detaljer, der ikke er beskrevet i døgnrytmeplanerne.

Mål 3. Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Potentielle og aktuelle risici fremgår ikke i døgnrytmeplanerne. Eksempelvis mangler beskrivelse af en beboers lungesygdom (KOL) og handlevejledende indsatser i forhold hertil. Hos samme beboer mangler oplysninger i forhold til beboerens nedsatte appetit og beskrivelser af indsatser i forhold hertil.
Observation	x		Tilsynet observerer, at der er taget hånd om beboernes fysiske og sociale forhold.
Beboer	x		Begge beboere oplever, at der bliver fulgt op på evt. problemstillinger.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortælle om særlig indsats vedrørende relevante risici i forhold til beboernes situation. Eksempelvis oplyser en medarbejder, hvorledes en beboer er opfordret til at tage kontakt til egen læge vedr. helbredsmæssige udfordringer.

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	Døgnrytmeplanerne indeholder korte beskrivelser af, hvordan beboernes fysiske ressourcer inddrages og vedligeholdes i almindelig daglig levevis. 1 døgnrytmeplan mangler beskrivelse af beboerens mobilitet samt oplysninger om, at beboeren anvender rollator. I de to døgnrytmeplaner foreligger der ingen eller sparsomme beskrivelser af, hvorledes beboernes psykiske/mentale og sociale ressourcer inddrages og anvendes i almindelig daglig levevis. Eksempelvis mangler beskrivelse af, at en beboer selv går tur hver dag udenfor med støtte af rollator. Samme beboer modtager lydbøger fra biblioteket og har generelt mange psykiske/mentale ressourcer, der ikke er beskrevet i

			døgnrytmeplanen. I forhold til en anden beboer mangler beskrivelse af, at beboeren selv kan tørre borde af i boligen og selv kan hente drikkevarer. Tilsynet bemærker, at beboernes ønsker og vaner i forhold til aktivitet generelt er meget overordnet og sparsomt beskrevet.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboernes tilstand. Dog med bemærkningen om, at der generelt mangler beskrivelse af, hvordan beboernes ressourcer inddrages og vedligeholdes.
Beboer	x		En beboer kan ikke helt give udtryk for, hvorvidt der tages højde for beboerens ressourcer i dagligdagen. En anden beboer oplyser til tilsynet, at medarbejderne hele tiden tilbyder deres hjælp. Beboeren oplyser endvidere, at hun altid siger nej til hjælpen, idet hun gerne vil klare mest muligt selv.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for beboernes ressourcer og hvordan de inddrages og vedligeholdes i dagligdagen. En medarbejder fortæller, hvorledes en beboer kan hjælpe med køkkenarbejde samt hvorledes beboeren formår at skabe dialog med beboere med demenssygdom. Beboeren selv er ikke dement. Tilsynet bemærker, at medarbejdernes viden om beboernes ressourcer med fordel kan ajourføres i forhold til døgnrytmeplanerne.

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	Døgnrytmeplanerne indeholder ingen konkrete og handlevejledende beskrivelser af den psykiske pleje og omsorg.
Observation		x	Tilsynet observerer, at alle risici ikke fremgår af døgnrytmeplanen. Eksempelvis observeres en beboer som værende meget trist, negativ, opgivende og inaktiv. Der foreligger ingen beskrivelse af disse forhold i døgnrytmeplanen eller i resuméet.
Beboer	x		1 beboer giver udtryk for at føle sig tryk og sikker på plejecentret. 1 beboer kan ikke helt svare på spørgsmålet.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats i forhold til den psykiske pleje og omsorg for beboerne. Tilsynet opfordrer en medarbejder til at være mere opmærksom på beboeren, der opleves trist og opgivende. Medarbejderen opfordres til at igangsætte handlinger i forhold til den psykiske pleje og omsorg for beboeren med det formål at forbedre beboerens humør og livskvalitet.

			Medarbejder oplyser, at det er forsøgt at tale med beboeren. Medarbejderen oplyser endvidere, at beboeren ofte bliver vred på ægtefællen. Ægtefællen vil gerne opholde sig på fællesarealer - beboeren forbliver altid i boligen.
--	--	--	---

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		Rengøring af boligen er beskrevet i døgnrytmeplanerne. I en døgnrytmeplan er beskrivelsen af rengøringen handlevejledende beskrevet med angivelse af, hvad der skal gøres på forskellige ugedage. I en døgnrytmeplan er det kun angivet, at der skal gøres rent hver 14. dag.
Observation	x		Tilsynet observerer, at alle boliger fremtræder rengjorte og ryddelige.
Beboer	x		Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjemmets renholdelse.
Medarbejder	x		Medarbejderne oplyser, at der ikke er særlige indsatser 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		I forhold til 1 beboer har en datter udarbejdet en livshistorie. Hos 1 beboer er der ikke udarbejdet livshistorie.
Beboer (1)	x		1 beboer føler sig godt tilpas på plejecentret. 1 beboer udtrykker, at det nok ikke kan være anderledes.
Beboer (2)	x		Begge beboere oplever respektfuld tiltale og kommunikation samt medarbejdernes accept af levevis.
Medarbejder (1)	x		Begge medarbejdere kan fortælle om handlinger til at sikre beboerne en god hverdag.
Medarbejder (2)	x		Medarbejderne kan fortælle om handlinger til at sikre beboerne respekt. Eksempelvis oplyser medarbejderne, at det er vigtigt at give opmærksomhed, være lyttende, huske at sige godmorgen samt acceptere, når beboerne siger fra.

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, 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 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 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 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

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.