

Tilsynsrapport Varde Kommune

Vinkelvejscentret

Unmeldt tilsyn

November 2012

Forord

Rapporten er opbygget 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 de indsamlede data. 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	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>	8
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i>	10
3.2	Stikprøve	14
4	FORMÅL OG METODE	17
4.1	Formål.....	17
4.2	Metode	17
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse.....	18
4.4	Indhold	18
5	KONTAKTOPLYSNINGER	19
5.1	Præsentation af BDO.....	19

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Vinkelvejscentret. 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 Vinkelvejscentret er, at der er tale om et plejecenter med gode og tilfredsstillende forhold. Dog har gennemgangen af den sundhedsfaglige dokumentation vist, at der er enkelte områder, som er karakteriseret af mangler. Tilsynet giver derfor anledning til enkelte anbefalinger. Disse fremgår af afsnit 1.2. samt af gennemgangen af datamaterialet.

På baggrund af *helhedstilsynet* vurderes det, at man på Vinkelvejscentret arbejder fokuseret på at sikre beboerne en god livskvalitet, idet der er et stort fokus på at sikre en god livskvalitet for beboerne bl.a. ved at sørge for at de føler sig trygge og i trivsel.

Tilsynet noterer sig, at Vinkelvejscentret er ved at udarbejde et nyt værdigrundlag, og at der er lagt en procesplan for, hvordan arbejdet skal foregå. Medarbejderne er involveret i processen og anskueliggør på forskelligvis, at værdiarbejdet er vigtigt og har en væsentlig, positiv afsmittende effekt på hverdagens omsorg og pleje.

Personalet kan redegøre for deres faglige 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 for beboerne.

Tilsynet talte med en række beboere som alle tilkendegav, at de følte sig meget trygge og oplevede, at de havde en god hverdag. Dette skyldes ikke mindst den gode omgangstone, og oplevelsen af at blive respekteret i hverdagen. Alle beboerne mener, at de modtager den pleje og omsorg, som de har behov for til at have en god hverdag.

I forhold til den skriftlige dokumentation vurderer tilsynet, at der er god sammenhæng mellem visitations afgørelse, de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand. Journal og handleplan indeholder generelt beskrivelser af beboernes problemstillinger og handlinger som er formuleret og beskrevet i et klart og objektivt sprogbrug. Handleplaner fremstår generelt med manglende ajourført og med løbende opfølgning og evaluering. Tilsynet vurderer ligeledes at døgnrytmeplanen fremstår med relevante beskrivelser af de konkrete pleje og omsorgsopgaver.

Der er et godt fokus på at inddrage beboerens fysiske og psykiske ressourcer. Emnet indgår som punkt på møderne og indgår som opmærksomhedspunkt i hverdagen.

I forhold til beboernes hverdagsliv og aktiviteter er det tilsynets vurdering, at beboerne er relevant beskæftiget med en række meningsfulde aktiviteter. Samtidig er der en god opmærksomhed fra personalets side med hensyn til at gribe øjeblikket og bruge deres indsigt om de enkelte beboere til at skabe meningsfulde samværs- og aktivitetsstunder. I den forbindelse fortæller både ledelse og medarbejdere at de har fokus på at stimulere og styrke det sociale samvær mellem beboerne.

Tilsynet observerer, at der er en god, omsorgsfuld og respektfuld omgangstone blandt personalet og mellem personale og beboere. Beboerne giver et indtryk af, at de er trygge og trives i hverdagen, ligesom personalet kan redegøre for, hvad der er vigtigt for at beboerne skabes en tryk hverdag.

Tilsynet vurderer, at personalet har opmærksomhed på hvor i dagligdagen, de kan give beboeren indflydelse og valgmuligheder. For denne målgruppe sker indflydelsen på de små ting i hverdagen, ligesom personalet har observeret, hvad den enkelte beboer trives godt med, hvilket udmøntes i et valg, når det er aktuelt.

Med hensyn til de indvendige og udvendige fysiske rammer er det tilsynets vurdering, at disse matcher beboernes behov. Da der er tale om beboere med demensproblematikker, hvor de ydre stimuli skal være nøje afstemt med deres behov, er indretningen tilsvarende enkel. Det er tilsynets vurdering, at personalet kompletterer enkelheden i indretningen gennem deres opmærksomhed på at skabe en hyggelig og hjemlig stemning gennem deres måde at være på og gennem aktiviteter indendørs og på udenoms arealerne. Tilsynet vurderer at der er rent og pænt overalt på plejecentret og i beboernes bolig.

På baggrund af stikprøven vurderes det, at plejecentret har følgende mangler:

Mål 3. Det tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren.

- Der mangler konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens aktuelle risici i journalen

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

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

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

- Der mangler en beskrivelser af beboernes livshistorie, vaner og ønsker i dokumentationen.

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 bemærker, at Vinkelvejscentret hos begge beboere har udarbejdet en handleplan, som beskriver beboerens pleje og omsorgsbehov individuelt og handlings orienteret.2. Tilsynet bemærker, at Vinkelvejscentret i relation til kompetenceudvikling, arbejder på at alle medarbejdere gennemgår kursus i Demens 1 og 2. aktuelt er man ved at sørge for at alle medarbejdere kommer på Demens 2.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at vinkelvejscentret sikrer, at formål og retning med bestemte handlinger i højere grad bliver beskrevet i plejeplanen.2. Tilsynet anbefaler, at Vinkelvejscentret igennem undervisning, oplæring og vejledning sikrer, at den sundhedsfaglige dokumentation indeholder en konkret, individuel og handlingsvejledende beskrivelse af beboerens potentielle risici samt behov for psykisk pleje og omsorg.3. Tilsynet anbefaler, at Vinkelvejscentret underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at beskrive og dokumenterer beboernes livshistorie, vaner og ønsker.
Anbefaling om påbud
Der er ikke fundet anledning til anbefalinger om påbud.

2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Vinkelvej 10
Leder
Lilli Rasmussen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Plejecenter. Serviceloven § 83 og 86 Kommunens kvalitetstandarder og retningslinjer på området.
Antal pladser og belægningsgrad
33 pladser, hvoraf en er midlertidig.
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn ikke oplyst
Målgruppebeskrivelse
Ældre beboere fra 60 år og opefter. Beboerne kan derud over have problematikker inden for Synsnedsættelse, Hørenedsættelse, Kommunikationsnedsættelse, Mobilitetsnedsættelse, Angst, Depression, Forandret virkelighedsopfattelse, Demens Kilde: Tilbudsportalen
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af ca. 47 ansatte, der er uddannet social- og sundhedsassistent eller social- og sundhedsmedhjælpere
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
20.11.2012. kl. 9- 13
Deltagere i interviews
I interviews i forbindelse med helhedstilsynet deltager <ul style="list-style-type: none">• Leder, social og sundhedsassistent samt efteruddannelse• En medarbejder, SH, gruppe 4, ansat i 14 år• En medarbejder, SSA, Gruppe 3, ansat i halvandet år• To beboere Derudover taler tilsynet med flere medarbejder og beboere under observation og rundgang. Ved stikprøven er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation, interviews samt observationer hos to beboere ud af 32. Tilsynet har i forbindelse med gennemførelse af stikprøven, foretaget interview af to medarbejdere, begge social- og sundhedshjælpere.
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	<p>Der har for nylig været embedslægetilsyn, og det oplyses, at man på et kommende ledermøde vil gennemgå, hvad der har været af bemærkninger og anbefalinger. Efterfølgende vil Vinkelvejscentret - og de øvrige - lave en handleplan for, hvordan de vil følge op.</p> <p>Der udover har der været fødevaretilsyn og brandsyn uden anmærkninger.</p> <p>Der har ikke været klager siden sidste tilsyn. Tværtimod oplyses det, at de får mange gode tilbagemeldinger fra de pårørende, som bemærker at personalet er dygtigt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet noterer sig, at Vinkelvejscentret vil gennemgå tilsynsrapporten fra embedslægen på førstkommende møde og i forlængelse af dette lave en handleplan for de områder, der er relevante.</p>

3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Vinkelvejscentret har 32 skærmede boliger til demente, en aflastningsplads og fire daghjemsplasser. Huset er opdelt i tre grupper og en daghjemsgruppe. Der er stor have, hvor beboerne frit kan færdes, da haven er skærmet. Boligerne er alle et-rumsboliger.</p> <p>Vinkelvejscentret har ansøgt en fond, og modtaget kr. 700.000 som de bl.a. har anvendt til at oprette en sansehave, en pavillon, installeret en helsegyng og plantet frugttræer.</p> <p>Med henblik på at kvalificere indretningen yderligere er der nedsat en gruppe, som har til opgave at se på, hvordan indretning og udsmykning kan optimeres. I disse overvejelser skal der tages højde for, at flere beboere kan være udadreagerende og ødelægge inventar, ligesom de kan blive forvirrede, hvis der sker for meget. Dette er forklaringen på, at der eksempelvis ikke er pynt eller hyggekrege på gangene.</p> <p>Tilsynet besøger dagafdelingen, hvor der ikke er udadreagerende beboere. Her er indrettet smagfuldt og hjemligt med ældre, antikke møbler, kakkelsefabord med dug på, broderede puder, lamper af ældre dato, antikke stole med betræk, vitrineskab. Der er blomster og belysning, der hygger. På sofabordet er der et strikkesæt og en udklipsbog. Her er hensigten at skabe et hjemligt miljø, som skaber gode minder og får beboerne til at føle sig tilpasse.</p> <p>Tilsynet besøger de øvrige levegrupper, som alle har et større køkken-alrum. I alle grupper er indretningen funktionel om end den bærer præg af, at beboerne indimellem kan være hårde mod møblelementet.</p> <p>Stuerne er enkelt indrettede, da beboerne ikke tåler at blive stimuleret for meget. På én stue har man lige fået nyt bord - og har sendt ansøgning om nye hvilestole. Leder oplyser, at nogle beboere er hårde ved møblelementet og at de også kan flytte rundt på ting og møbler fra den ene stue til den anden. Beboerne betaler selv deres møbler</p>
------	---

	Der er en kraftig belysning på gangarealerne, og hertil forklarer leder, at demente beboere kræver meget mere lys, hvilket har noget at gøre med deres stemning og orienteringsevne. Der er en lyddæmper, som kan tages i brug efter behov.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de indvendige og udvendige fysiske rammer matcher beboernes behov. Da der er tale om beboere med demensproblematikker, hvor de ydre stimuli skal være nøje afstemt med deres behov, er indretningen enkel. Det er tilsynets vurdering, at personalet er opmærksomme på at skabe en hyggelig og hjemlig stemning gennem deres måde at være på og gennem aktiviteter indendørs og på udenomsarealerne.

3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Vinkelvejscentret er ved at evaluere deres tidligere værdigrundlag med henblik på at etablere et nyt. Alle medarbejdere er med i udformningen og til at drøfte og komme med input til, hvilke værdier, principper og retningslinjer, der skal være grundlaget for at skabe et godt liv for beboerne. Værdiarbejdet omhandler foruden afsæt i beboernes behov også personalets kompetencer, kvalifikationer og væremåde.</p> <p>Personalet har positive erfaringer med Marte-Meo metoden og har anvendt denne, når det har været relevant for at forstå en problematik og se personalets handlemuligheder. Der udover er man velfunderet i gerontologi, læren om aldring, og har et godt samarbejde med gerontologisk afdeling. Her drøftes de komplekse sociale, psykologiske og biologiske problemstillinger, som opstår i takt med, at den enkelte beboer bliver ældre. Formålet er at forstå, hvordan årsager, behandling, forebyggelse og rehabilitering kan komme i spil med henblik på at yde en behandling, der modsvarer den enkeltes behov.</p> <p>Da målgruppen er beboere med svære demensproblematikker, arbejdes der efter forskellige sundhedsfaglige metoder, der understøtter den demente beboers ressourcer. Til at styrke og kvalificere dette arbejde har Vinkelvejscentret to demenskonsulenter, som er gode til at drøfte forskellige ideer og problematikker med, og som personalet kan trække på efter behov. Derudover gives der intern undervisning.</p> <p>De to demenskonsulenter står for oplæring og undervisning til nye medarbejdere, ligesom allerede ansatte kan deltage i undervisningen, når det er relevant at få et brush-up eller blive præsenteret for nye metoder eller viden.</p> <p>Endelig afholdes der møder for de pårørende til demente beboere, som har til formål at vidensdele og skabe forståelse omkring demens.</p> <p>Ind imellem er der brug for særskilt undervisning eller introduktion til plejen af en eller flere beboere. I den forbindelse nævnes det, at personalet har fået undervisning i Huntingtons sygdom med det formål at blive klædt på til opgaven. Leder og personale redegør for, at der var tale om et godt udbytte som levede op til formålet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet noterer sig, at Vinkelvejscentret er ved at udarbejde et nyt værdigrundlag, og at der er lagt en plan for, hvordan arbejdet skal foregå. Medarbejderne er involveret i processen og anskueliggør på forskelligvis, at værdiarbejdet er vigtigt og har en god afsmittende effekt på hverdagens omsorg og pleje.

Plejeplan

Data	<p>Tilsynet gennemser to plejeplaner under tilsynsbesøget.</p> <p>De medarbejdere, som tilsynet taler med er godt informerede om de enkelte beboeres behov og pleje.</p> <p>I nogle plejeplaner kan det observeres at beskrivelserne af hvilke handlinger, der skal foretages, ikke er helt dækkende, ligeledes fremgår det heller ikke hvad årsagen er til en given handling. Et eksempel er, at der i en plejeplan står anført, at en beboer skal hentes til aftensmaden. Det begrundes ikke hvorfor, og det er derfor uvist, om der skal arbejdes på, at beboeren fx selv tager initiativ til det. Andre steder i journalen er det beskrevet, at beboeren selv går hjem i sin bolig.</p> <p>I en anden plejeplan er det beskrevet, at beboeren skal "guides", men baggrund, mål og handling er ikke beskrevet yderligere. Tilsynet taler med en medarbejder, der forklarer, at det er fordi vedkommende ikke selv kan finde over på daghjemmet, men at hun kan godt finde hjem. Videre, at når hun selv går derover, så kan hun nemt blive forvirret og vred.</p> <p>Et andet eksempel er, at der står beskrevet "kig x 2 nat og lyt ved brevsprækken x 2 om natten", men der fremgår ikke, hvad man skal kigge efter. Den medarbejder, som tilsynet taler med, er ikke helt afklaret med, hvad der skal kigges efter.</p> <p>Medarbejderen er enig i, at flere uddybelser kan være en fordel og tilmed retningsgivende for, hvad formålet er.</p> <p>Flere beboere har en</p> <p>Tilsynet observerer, at der i plejeplanerne er beskrevet en række relevante handlinger der skal foretages, observationer som medarbejderne skal foretage samt mål for den enkelte beboer. Samtidig mangler der beskrivelser af beboerens sygdomsmæssige problemstillinger som fx mangler der beskrivelser af konkrete handlinger i forhold til en beboer med nedsat syn og nedsat hørelse.</p> <p>For nogle beboere vil det være relevant at udarbejde "handleplaner", som der følges løbende op på. Et eksempel er, at en beboer er undervægtig, hvor det på det foreliggende ville være relevant at lave "en handleplan" på, hvor ofte man vejer beboeren og hvilke hensyn og handlinger man foretager med hensyn til hendes ernæring. Den medarbejder som tilsynet tale med er enig i denne betragtning.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at handleplaner/plejeplaner samlet set er beskrevet tilfredsstillende i et objektivt sprog hvor der tages afsæt i de 11 indsatsområder.</p> <p>Tilsynet observerer at vinkelvejscentret i nogle plejeplaner med fordel kan uddybe baggrund, formål og retning med bestemte handlinger. Dette dels med henblik på, at en afløser forstår opgaven, men dels at vurdere om der er et mål som personalet med fordel kan lave "en lille handleplan" på.</p> <p>Tilsynet vurderer at beboernes sygdomsmæssige problemstillinger i højere grad skal fremgå af dokumentationen ligesom beboerens livshistorie er relevant at få beskrevet.</p> <p>Tilsynet foreslår, at de fine nuancer, som beskrives af medarbejderne under interviewene, i højere grad bliver beskrevet i handleplan/plejeplan. Dette med henblik på at en afløser ikke i tvivl.</p>

Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med at inddrage beboernes
-------------	--

	<p>fysiske og psykiske ressourcer. På gruppemøder har man rettet opmærksomheden på dette punkt, idet man på baggrund af observationer og snakke med beboerne drøfter, hvad der er ønskeligt og muligt set i forhold til, hvad der vil være hjælpsomt for den enkelte beboer.</p> <p>Der redegøres for hvilke overvejelser, der er i spil, når inddragelse af beboernes ressourcer drøftes, idet handlingen ikke må være på bekostning af noget mindre hjælpsomt. Et eksempel er, at en beboer godt kan barbere sig, men at han efter barbering bliver så træt, så han ikke kan spise mad, samme beboer bor længst væk fra spisestuen. Her er man nødt til at overveje, om det er hjælpsomt for ham at barbere sig eller om barberingen skal foregå på andre tidspunkter end den pågældende beboer er vant til.</p> <p>En anden beboer har længe været passiv og har ønsket at være alene. En medarbejder har dog forsøgt at motivere hende til at deltage i fællesskabet ved at invitere hende ind i stuen til måltider. Dette er lykkedes og det har samtidig vist sig, at hun både får samvær og spiser bedre, når hun er sammen med andre.</p> <p>Andre eksempler gives, hvor personalet i kraft af deres opmærksomhed på emnet, fanger øjeblikket, hvor de ser, at den enkelte beboer kan bruge sine mentale ressourcer og bringes ind i fællesskabet. Hvis der observeres fremskridt eller basis for et egentligt mål, formidles det videre til beboerens kontaktperson, som herefter følger op på det.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som oplever, at hun klarer det meste selv. Hun fortæller, at hun godt kan lide at stå tidligt op, så det gør hun. Herefter gør hun sit morgentoilette. Hun spiser sammen med de andre og nyder det. Hun finder selv det tøj frem, som hun gerne vil have på.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Vinkelvejscentret har et godt fokus på at inddrage beboerens fysiske og psykiske ressourcer. Emnet indgår som punkt på møderne og indgår som opmærksomhedspunkt i hverdagen.

3.1.4 Hverdagsliv

Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Da tilsynet møder ind er beboerne i den ene gruppe samlet og hygger sig. De er i gang med forskellige aktiviteter. En ny indflyttet beboer lægger viskestykker fint sammen. Andre beboere sidder ned og er beskæftiget med andre sysler. I de andre grupper er beboerne også i færd med at følge et dagsprogram.</p> <p>Om eftermiddagen samles en gruppe beboere - de der kan og for hvem det er hjælpsomt - sammen med personalet til eftermiddagshygge. Samtidig sker der udskiftning i personalegruppen - fra dag til aftenvag. Dette personaleskift opleves ikke som en forstyrrelse, så længe beboerne sidder samlet og hygger sig</p> <p>Ved indflytningssamtalen drøftes beboerens interesser og behov for aktiviteter. I de efterfølgende snakke følges der op på, om hverdagen og de aktiviteter, som beboeren tilbydes, er tilfredsstillende.</p> <p>Aktiviteter og arrangementer planlægges måned for måned, og månedens aktiviteter er ophængt. Heraf ses det, at der er faste aktiviteter som gymnastik og sang, gudstjeneste og nogle kommer og spiller musik. Hver torsdag kommer "skubbeholdet", som er et hold frivillige der går ture med beboere, der sidder i kørestol. Denne ordning opleves som fantastisk god for alle parter.</p> <p>Derudover er personalet opmærksomme på dagligdagens små aktiviteter som at læse avis, læse dameblad, se fjernsyn, gå en tur, spille bold - som en medarbejder beskriver det - at finde de små øjeblikke der giver velvære og</p>
------	---

	<p>tilfredshed.</p> <p>De beboere som tilsynet taler med giver udtryk for tilfredshed. En beboer fortæller, at hun sagtens kan få sin dag til at gå; bl.a. kan hun godt lide at gå ture sammen med personalet. Hun husker ikke, om hun er med til sang, men på spørgsmålet om, der er aktiviteter hun kunne tænke sig blev iværksat, siger hun - "nej, nej, jeg har lavet nok og jeg har ikke brug for mere".</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er relevant beskæftiget med en række meningsfulde aktiviteter. Samtidig er der en god opmærksomhed fra personalets side med hensyn til at gribe øjeblikket og bruge deres indsigt om de enkelte beboere til at skabe meningsfulde samværs- og aktivitetsstunder.</p>

Kost og drikke

Data	<p>Der er fokus på, at beboerne får en ernæringsrigtig kost, herunder at den for nogle skal være fedtreducerende og for andre det modsatte.</p> <p>Det er altid muligt, så længe det ikke er til skade for beboeren, at få ekstra mad. Det er personalets indtryk og overbevisning, at beboerne får den mad de kan lide, hvilket betyder "god gammeldags mad".</p> <p>Nogle beboere spiser for sig selv, da de på grund af deres demens har brug for ro. Hos nogle sidder en medarbejder ved siden af for at hjælpe beboeren. Andre spiser i fællesskabet og har glæde af samværet. Flere af disse spiser mere end hvis de sidder alene.</p> <p>Beboeren er ikke selv med til at lave maden eller at smøre deres smørrebrød. Adspurgt er det efter en medarbejders udsagn muligt, at nogle beboere kunne have glæde af at deltage i madlavningen. En mulighed kunne være at servere et fad med pålæg og et fad med brød til de beboere, der kunne have glæde af det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får tilbudt en ernæringsrigtig kost, som desuden er afstemt med beboerens præferencer. Tilsynet anbefaler, at Vinkelvejscentret drøfter muligheden for at enkelte beboere deltager i madlavningen fx ved at smøre deres frokost.</p>

Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Personalet redegør for, at der for denne målgruppe er tale om indflydelse og medbestemmelse på de små ting i dagligdagen.</p> <p>Nogle bliver forvirrede, hvis der er for megen snak om valgmuligheder. I stedet kan de få vist to kjoler, og de kan vælge den ene, som de har lyst at få på denne dag.</p> <p>Indflydelsen gør sig desuden gældende ved, at personalet har observeret beboerens præferencer; som fx hvornår beboeren har det bedst med at stå op, komme i seng, hvad beboeren godt kan lide at spise etc.</p> <p>Ind imellem er der beboere, som ikke ønsker at stå op. Personalet er her opmærksomt på, om der er grund til at motivere beboeren for at stå op, eller om beboeren simpelt hen har brug for at sove lidt længere den dag.</p> <p>Beboerne deltager ikke i menuplanlægning, da det for de flestes vedkommende vil virke mere forvirrende end godt er, oplyser en medarbejder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at personalet har opmærksomhed på, hvor i dagligdagen de kan give beboeren indflydelse og valgmuligheder. For denne målgruppe sker indflydelsen på de små ting i hverdagen, ligesom personalet har observeret, hvad den enkelte beboer trives godt med, hvilket udmøntes i et valg, når det er aktuelt.</p>

Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer, at der er en god omgangstone og omgangsform imellem personalet og mellem personalet og beboerne. Den er præget af respekt og forståelse for, hvad den enkelte beboer formår at forstå. Nogle kan have glæde af humor og for andre er en mere støttende og omsorgsfuld kommunikation værdifuld.</p> <p>Personalet fortæller, at de bruger beboerens sprogbrug, hvis det er hensigtsmæssigt, selvom det kan være lidt grænseoverskridende til en start. Et eksempel er en beboer, som "skal ud at skide", når han skal på toiletet. Samme sprogbrug anvender personalet til ham.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet observerer, at der er en god, omsorgsfuld og respektfuld omgangstone blandt personalet og mellem personale og beboere.</p>

Tryghed og trivsel

Data	<p>Det er meget vigtigt - og især for demente beboere - at der er en god stemning. Derfor er det vigtigt, siger personalet, at kollegaerne har det godt sammen og at de kan rumme hinanden - for det smitter. På Vinkelvejscentret har man et godt kollegialt samarbejde, en god omgangsform og god humor, som gør at beboerne trives og er trygge, siger personalet.</p> <p>Med hensyn til beboerens trivsel er man opmærksom på, hvem der har godt af at sidde ved siden af hinanden og hvem, der ikke kan tåle bestemte stimuli fra andre - og her kan de sidde med ryggen mod hinanden.</p> <p>Personalet redegør på forskellig vis for, hvordan de drager omsorg for beboernes livskvalitet. Der redegøres for, at man ser på det enkelte menneske, hvad den enkelte har af livshistorie, hvilke aktiviteter beboeren vil have glæde af at være med til, hvilke sociale relationer beboeren har glæde af i samværet med de øvrige beboere. Livshistorierne er vigtige for at kunne tale med beboeren om forhold og emner, som man ved interesserer den enkelte. Dette er med til at give beboerne en værdighed og respekt.</p> <p>Fotos, billeder, historier, at bruge samme sprog og ordvalg som beboeren, at se gamle yndlingsfilm- er væsentlige elementer i bestræbelserne på at styrke den enkelte beboers livskvalitet. En beboer har fx boet på en gård og her kigges der ofte i billedbøger med landbrugsmaskiner og man har "små snakke" om livet på en gård.</p> <p>Leder fortæller, at arbejdet med livskvalitet udspringer bl.a. ved at tage udgangspunkt i deres livshistorie, hvorefter det er personalets opgave at skabe en hverdag, som er så tæt som muligt på den normale hverdag, de har haft.</p> <p>Personalet gør meget ud af, at beboerne ser noble og pæne ud i påklædning, og at håret er sat. Det er også vigtigt at tale meget med beboerne, at give dem knus og kram - det skal man kunne som medarbejder for at være her, fortæller leder, for beboerne "smelter helt ved sådan et knus".</p> <p>Flere beboere udtaler til tilsynet, at de har det godt. De kan ikke forestille sig et bedre sted at være. En beboer siger, at hun er glad for sin hverdag og at hun sagtens kan få sin dag til at gå med de aktiviteter der er på Vinkelvejscentret.</p> <p>Opstår der tegn på uro eller uenighed går personalet ind og mægler mellem beboerne. Nogle beboere har forståelser på niveau med en 0-3 årig eller 3-5 årig - og derfor går personalet ind og konfliktløser på dette niveau.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge og trives i hverdagen, ligesom personalet kan redegøre for, hvad der er vigtigt for at beboerne skabes en tryg</p>

hverdag.

Tilsynet vurderer ligeledes at der er et stort fokus på at sikre en god livskvalitet for beboerne bl.a. ved at sørge for at de føler sig trygge og i trivsel.

3.2 Stikprøve

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål. Der er foretaget stikprøve hos to beboere.

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. Begge dokumentationer indeholder et overordnet resume og anamnese. I en dokumentation er journalen ikke udfyldt i forhold til livshistorie.
Observation	x		Hos begge beboer observerer tilsynet sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse.
Beboer	x		Ingen af de to beboere kan med baggrund i deres demenssygdom svare relevant på spørgsmålet
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		Begge handleplaner indeholder en aktuel beskrivelse af beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg
Dokumentation (2)	x		Begge handleplaner indeholder konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg. En handleplan indeholder ikke en konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg i forhold til hjælp til bad. Begge handleplaner beskriver sig to gange om natten uden nærmere at præcisere behovet.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboer tilkendegiver, at de får den hjælp, de har behov for.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig måde beskrive beboerens behov for hjælp. En medarbejder fortæller, at beboer kan være meget forvirret om morgenen og her derfor behov for ekstra støtte.

Mål 3. Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Ingen handleplaner indeholder beskrivelser af relevante potentielle risici hos den enkelte beboer fx i forbindelse med ernæring, svimmelhed og nedsat syn.
Observation		x	
Beboer	x		En beboer kan tilkendegive, at der tages hånd om de sundhedsmæssige problemstillinger En beboer kan med baggrund i sin demenssygdom ikke svare relevant på spørgsmålet
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortæller om særlige indsatser 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 beskrivelse af, hvordan beboerens ressourcer inddrages i den personlige pleje fx behov for tæt støtte og igangsætning.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		En beboer tilkendegiver at anvende sine ressourcer i dagligdagen En beboer kan med baggrund i sin demenssygdom ikke svare relevant på spørgsmålet
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 beboer ikke ønsker at deltage i sang og gymnastik, men ofte læser.

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 to handleplaner indeholder en beskrivelse af beboerens behov for psykisk pleje og omsorg, fx en beboer, som bliver utryk, og en beboer, som kan blive vred.
Observation		x	
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de er rigtige glade for at bo på Vinkelvejscentret.

Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig og fyldestgørende måde redegøre for den psykiske pleje og omsorgsindsats. En medarbejder fortæller, at beboeren tidligere kunne være verbalt grov overfor medarbejderne. Demenskonsulenten vurderede, at det var i orden, at medarbejderne konfronterede beboeren i situationen. Det er nu sjældent, at beboeren optræder på en verbalt grov måde.
-------------	---	--	---

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 begge beboere foreligger der en generel rengøringsplan. I begge boliger hænger der en rengøringsplan på indersiden af skabet med dato afkrydsning og initialer.
Observation	x		Tilsynet observerer, at begge boliger fremtræder rene og pæne.
Beboer	x		En beboer tilkendegiver at være tilfreds med hjemmets renholdelse.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortælle om 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	Ingen handleplan indeholder en beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker.
Beboer (1)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de føler sig rigtig godt tilpas på Vinkelvejscentret
Beboer (2)	x		Begge beboere tilkendegiver, at der er 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 beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- 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 beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, 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 besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/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	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.