

Tilsynsrapport  
**Varde Kommune**

Poghøj

*Uanmeldt 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

<b>1</b>	<b>VURDERING</b> .....	<b>3</b>
1.1	Tilsynets samlede vurdering .....	3
1.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	4
<b>2</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>6</b>
3.1	Helhedstilsynet.....	6
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn</i> .....	6
3.1.2	<i>Fysiske rammer</i> .....	6
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis</i> .....	7
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i> .....	9
3.2	Stikprøve .....	12
<b>4</b>	<b>FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>15</b>
4.1	Formål.....	15
4.2	Metode .....	15
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse .....	16
4.4	Indhold .....	16
<b>5</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER</b> .....	<b>17</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	17

# 1 VURDERING

## 1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Poghøj. 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 Poghøj er, at der er tale om et plejecenter med gode og tilfredsstillende forhold. Der er dog i gennemgangen af den sundhedsfaglige dokumentation fundet områder, hvorpå der er mangler. Tilsynet giver anledning til en række anbefalinger, som fremgår af afsnit 1.2. samt i datamaterialet.

På baggrund af *helhedstilsynet* vurderes det at beboerne oplever at få elementære og individuelle behov opfyldt i hverdagen, hvilket ifølge beboerne selv bidrager til livskvalitet.

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 oplever at de modtage den pleje og omsorg, som de har behov for til at have en god hverdag. Oplevelser og aktiviteter og samvær har stor betydning, nævner beboerne ligesom de kan vælge hvad de vil foretage sig indenfor og udenfor. Endelig giver beboerne udtryk for at have meningsfulde relationer på Poghøj og udenfor.

Personalet på Poghøj kan redegøre for deres værdigrundlag, og for hvordan det udfolder sig i dagligdagen og kommer med flere gode eksempler herpå. Personalet kan på en faglig og fyldestgørende måde redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov. Dette sammenholdt med beboernes egne beskrivelser og oplevelser giver tilsynet indtryk af, at der er fokus på at skabe god livskvalitet for beboerne.

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. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med handleplaner og døgnrytmeplan, der dels sikrer, at beboerens behov bliver opfyldt, men også at beboerens egne ressourcer bliver brugt, der hvor det giver mening og er hensigtsmæssigt. Der ses ikke en konsekvent beskrivelse af beboerens aktiviteter, hvilket tilsynet anbefaler sker mere systematisk. Tilsynet vurderer ligeledes at døgnrytmeplanen fremstår med relevante beskrivelser af de konkrete pleje- og omsorgsopgaver.

Tilsynet vurderer, at der i tilrettelæggelse af hverdag og aktiviteter tages individuelle hensyn. Der er fokus på, at beboerne så vidt muligt opnår samvær og fællesskab gennem mulighed for deltagelse i aktiviteterne. Her ligger der desuden en vigtig opgave i at motivere beboerne idet nogen skal mindes om det, mens andre skal have "et lille skub" - da de har et stort udbytte ud af at være med. Tilsynet anbefaler, at Poghøj på vegne af nogle beboeres ønske, undersøger muligheder for at etablere et gymnastikhold igen. Ifølge de beboere som tilsynet har talt med, er der tale om små bevægelser og frem for alt om samvær.

Tilsynet vurderer, at måltidet, herunder det at skabe meningsfulde relationer samt at få en ernæringsmæssig god og sund mad, er prioriteret højt på Poghøj.

Det er tilsynets vurdering, at såvel de indendørs og udendørs fysiske rammer som indretningen på Poghøj er vældig gode. Der tages højde for at stimulere den enkelte beboer

til aktiviteter, trivsel og til at indgå i relationer. 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 2. Der foreligger en samlet plan for pleje og omsorgsindsatsen.*

- Der er manglende beskrivelse af beboerens individuelle og konkrete behov for pleje og omsorg.

*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.

## 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 medarbejderne har viden og kompetencer i forhold til at have fokus på den rehabiliterende indsats og beboernes behov for psykiske pleje og omsorg. Plejecenteret Poghøj kan derfor med fordel arbejde på, at den sundsfaglige dokumentation kommer til at indeholde individuelle og handlingsorienterede beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg på alle områder.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at Poghøj for hver enkelt beboer systematisk tager stilling til - og beskriver, hvilke aktiviteter beboeren har i hverdagen. Og således også begrunder det, hvis beboeren ikke deltager i nogen aktiviteter, hvis dette er tilfældet. Poghøj kan med fordel arbejde med et større fokus på at udfylde dette punkt, hvor også beboerens sociale relationer indgår.
2. Tilsynet anbefaler, at Poghøj undersøger muligheder for at genetablere deres gymnastikhold igen. Ifølge de beboere som tilsynet har talt med, er der tale om behov for små bevægelser og frem for alt muligheden for hyggeligt og aktivt samvær.
3. Tilsynet anbefaler, at Poghøj højner fagligheden, i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at handleplanen beskriver beboerens pleje og omsorgsbehov individuelt og handlingsorienteret.
4. Tilsynet anbefaler, at Poghøj underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at dokumentere beboernes ressourcer og deres behov for psykisk pleje og omsorg.
Anbefaling om påbud
Der er ikke fundet anledning til anbefalinger om påbud.

## 2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecentret Poghøj, Vestergade 20, 6840 Oksbøl
Leder
Thomas H. Christensen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Plejecenter. Serviceloven § 83 og 86 Kommunens kvalitetstandarder og retningslinjer på området.
Antal boliger
25 boliger og 5 midlertidige boliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 19. november 2012 Kl. 8.30 - 13.30
Deltagere i interviews
<p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social og sundhedsassistent, ansat på Poghøj i 7 år</li> <li>• <i>Social og sundhedshjælper, ansat 3 år. afd. 2</i></li> <li>• <i>Social og sundhedsassistent - nyansat.</i></li> </ul> <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>En beboer, afsnit 2, boet på Poghøj i over 5 år</i></li> <li>• <i>En anden beboer afdeling og opholdslængde</i></li> <li>• <i>På hver afdeling observerede og talte BDO med flere beboere i forskellige situationer.</i></li> </ul> <p>BDO gik selv rundt på alle afdelinger.</p>
Stikprøve
<p>Tilsynet har foretaget en stikprøve og har i den forbindelse interviewet to beboere ud af 26 fordelt på tre bofællesskaber</p> <p>Tilsynet har desuden, i forbindelse med gennemførelse af stikprøven, foretaget interview med to medarbejdere. Begge medarbejdere havde en faglig baggrund som social og sundhedsassistenter</p>
Tilsynsførende
<p>Margit Kure Ulriksen (Manager, sygeplejerske, MHM)</p> <p>Helen Hilario Jønsson (Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p>

### 3 DATAGRUNDLAG

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

#### 3.1 Helhedstilsynet

##### 3.1.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Indenfor det sidste år oplyses det, at der har været embedslægetilsyn (sundhedsstyrelsen) samt brandtilsyn, og at der er handlet relevant og konstruktivt på de anbefalinger, disse tilsyn har givet.</p> <p>Begge tilsynsrapporter er ophængt på opslagstavlen på kontoret og viser, at der ved sidste tilsyn blev fundet fejl og mangler med hensyn til</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De sygeplejefaglige optegnelser</li> <li>• Medicinhåndtering</li> <li>• Patientrettigheder</li> </ul> <p>Klager: der har ikke været nogen klager</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet konstaterer, at der har været embedslægetilsyn og brandtilsyn og at der er handlet relevant på de anbefalinger, som disse tilsyn har afstedkommet.

##### 3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Plejecenter Poghøj er beliggende i Oksbøl centrum, tæt ved skov og indkøbsmuligheder. Udenomsarealerne rummer mulighed for mange aktiviteter herunder gåture på stier, og der er også opsat bænke med mulighed for afslapning, en snak eller at nyde naturen.</p> <p>Plejecenter Poghøj rummer 25 torums lejligheder som er fordelt i tre bomiljøer/fællesskaber på hhv. otte, otte og ni boliger. Hvert bofællesskab har fællesarealer, der indeholder en forholdsvis stor opholdsstue, som ligger i forlængelse af et fælleskøkken, fælles bryggers og vaskeri.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er et godt rengøringsniveau. Videre at indretningen overalt er god; den er hyggelig og hjemlig, og synes at stimulere til muligheder for forskellige typer af fællesskaber og indbyrdes relationer på fællesarealerne. Med hjemlig forståelse i denne sammenhæng, at møbler, malerier, pyntegenstande mv. stammer fra hjem, som kunne være beboernes egne. Endelig er indretningen forskellig fra bofællesskab til bofællesskab, hvilket giver tilsynet en fornemmelse af, at man tager hensyn til forskellige behov og smag i det enkelte bofællesskab.</p> <p>En medarbejder oplyser, at nogle ældre synes, at der er for lyst, men dette bekræftes ikke af tilsynets dialog med beboerne.</p> <p>Personalet oplyser, at de hos nogle af beboerne kunne ønske sig mere plads i forhold til, at der skal arbejdes med hjælpemidler. Når personalet observerer, at det er et sådan behov, så noterer de det i et journalnotat, med avis til leder. Derefter tager Poghøjs forflytningsvejleder eller Poghøjs arbejdsmiljørepræsentant over.</p>
Tilsynets	Tilsynet vurderer, at der er gode fysiske rammer såvel indenfor som udenfor.

vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at indretningen på Poghøj på forskellig vis tager højde for at stimulere den enkelte beboer og til fællesaktiviteter, til forskellige typer af relationer samt til, at den enkelte beboer oplever trivsel og velvære gennem genkendelighed i valg af møbler, pynt malerier etc.</p> <p>Tilsynet vurderer endvidere, at der er en velfungerende struktur for arbejdet med eventuelle forflytningsproblematikker, hvor de fysiske rammer skaber problemer.</p>
-----------	--

### 3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

#### Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Personalet redegør for, at de har med afsæt i Varde Kommunes overordnede værdigrundlag, har udarbejdet et værdigrundlag for Plejecentret Poghøj. Her er de bærende elementer: Fokus, Fællesskab, Frihed og Fremtid. Med medarbejdernes ord betyder dette i hverdagen bl.a., at der tages udgangspunkt i hver enkelt beboer og dennes behov og ønsker, og at beboeren reelt også oplever dette. Med andre ord skal der være fokus på den enkelte, som samtidig også skal opleve at være i centrum.</p> <p>Aktuelt er Poghøj ved at blive lagt sammen med et andet plejecenter, hvilket har betydet, at de nu sammen med det andet center, er i gang at drøfte deres forskellige værdigrundlag. Dette med henblik på at deres drøftelser - hver især og samlet - munder ud i et fælles værdisæt.</p> <p>Personalet oplyser, at de er opmærksomme på, at - og om de hele tiden efterlever disse værdier i hverdagen. Et konkret eksempel på, hvordan værdien "beboeren i centrum" kommer til udtryk, er Poghøjs arbejde med livshistoriefortællinger. Herigennem er målet, at arbejdet med beboerens livshistoriefortælling skal bidrage til et større kendskab til den enkeltes personlighed, relationer, behov og ønsker mv., som herefter søges anvendt i hverdagen. Herigennem søges opnået at den enkelte beboer og pårørendes behov kan imødekommes.</p> <p>Endelig redegøres der for, at arbejdet med Poghøj's værdigrundlag forudsætter som en del af værdigrundlaget, at personalet er kompetent, at de er engagerede, at de er udviklende og udfordrende.</p> <p>Konkret oplyses det, at deres praktikant har haft til opgave at notere værdiarbejdet og værdidrøftelserne ned.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Poghøj fint kan redegøre for deres værdigrundlag, og at de kan komme med flere gode eksempler på, hvordan disse understøtter - og set omsat i praksis.</p>

#### Plejeplan

Data	<p>Poghøj anvender sundhedsstyrelsens 11 indsatsområder som guideline for beboernes døgnrytme - og handleplaner. Tilsynet gennemser udvalgte planer og noterer sig, at der er grundige beskrivelser af beboernes behov og måden de løses på.</p> <p>Samtidig er der udarbejdet handleplaner for særlige indsatsområder hos den enkelte beboer. Et eksempel er, at beboeren i en "forsøgsperiode" selv udfører dele af en opgave, som beboeren tidligere har fået fuld støtte til. I én</p>
------	--



	<p>handleplaner mangler dog en beskrivelse af, hvad handlingen skal være, ligesom tilsynet noterer sig, at der heller ikke er sket handlinger.</p> <p>I Handleplanen er der desuden redegjort for brug af beboerens egne fysiske og psykiske ressourcer, lige som det flere steder er nævnt, hvor beboeren skal motiveres til aktivitet fx "beboeren skal mindes om at gå en lille tur hver dag".</p> <p>En medarbejder beskriver overfor tilsynet, hvordan de er opbygget, hvad der skrives i dem i hvilke vagter</p> <p>Tilsynet noterer, at handleplanerne er beskrevet detaljeret i et etisk og fagligt godt sprog.</p> <p>Døgnrytmeplanen er samlet set fyldestgørende således, at medarbejderne kan gå ind og hjælpe den enkelte beboer såvel med sygeplejefaglige opgaver som med sociale. Fx er der i én handleplan noteret, at en beboer skal hentes i sin bolig og have aftensmaden i fællesrummet - ellers forbliver beboeren i egen lejlighed. Forklaringen er, at vedkommende ikke selv tager initiativ, samt skal motiveres for at tage imod tilbuddet om at spise fælles.</p> <p>Tilsynet konstaterer dog, at der ind imellem mangler beskrivelse af, hvilke aktiviteter beboerne deltager i og hvilke relationer beboeren har til de øvrige. Her står ind imellem IA, hvilket betyder "intet at bemærke".</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Poghøj samlet set har tilfredsstillende beskrivelser i døgnrytmeplanen, som definerer, hvordan der skal arbejdes med den enkelte beboer. Handleplanen indeholder beskrivelser af relevante problemstillinger og handlinger for pleje og omsorg. Tilsynet konstaterer at handleplanen ikke indeholder tilstrækkelige beskrivelser af beboerens psykiske problemstillinger og hvorledes beboerens ressourcer inddrages i den personlige pleje. Hos en beboer er der ikke beskrevet beboerens aktiviteter, hvilket tilsynet anbefaler sker systematisk.</p>

#### Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Personalet redegør for, hvordan de i dagligdagen er opmærksomme på at inddrage beboernes fysiske og psykiske ressourcer i dagligdagen. Det handler om, at beboeren får mulighed for at vedligeholde - og om muligt genvindesine færdigheder. En måde at inddrage beboernes ressourcer på er ved at udarbejde "små handleplaner" for særlige indsatsområder hos den enkelte beboer.</p> <p>Sygeplejersker og fysioterapeut varetager vurdering og beskrivelse af de fysiske ressourcer, og oplyser, at de holder øje, og giver beboerne en forklaring på, hvad der er vigtigt og hvorfor. Tilsynet observerer, at dette kan ses af beboernes journalnotat.</p> <p>Der udover observerer personalet løbende, om der er områder, hvor man kan inddrage beboernes ressourcer yderligere. Der kan være tale om borddækning, sætte i opvaskemaskinen, eller selv at tage noget af tøjet på om morgenen. Deres observationer og ideer drøftes i overlappning, ligesom de drøftes til "onsdagsmøder", hvor de med deltagelse af en sygeplejerske desuden drøfter en bestemt lejlighed/beboer.</p> <p>I én handleplaner mangler dog en beskrivelse af hvad handlingen skal være, ligesom tilsynet noterer sig, at der heller ikke er sket handlinger.</p> <p>Beboerne redegør for, hvad de på forskellig vis får hjælp til og hvad de kan selv. Nogle beboere får ingen hjælp og fortæller, at de oplever glæde ved at "have det frit". Andre beboere bemærker, at de får hjælp til badning, fordi de</p>
------	---

	er bange for at falde - og på grund af dette får hjælp.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er et godt fokus på at inddrage beboernes fysiske og psykiske ressourcer, ligesom der er en velfungerende struktur for, hvordan der arbejdes med denne inddragelse - såvel konkret i forhold til den enkelte beboer som i personalets opfølgning og omsætning til, at det sker i hverdagen.

### 3.1.4 Hverdagsliv

#### Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Personalet oplyser, at deres uddannelsesniveau, kompetencer og ansvar, anvendes således, at beboerens og deres pårørendes behov og ønsker så vidt muligt imødekommes. Der arbejdes med kontaktpersonordning, hvilket betyder, at kontaktpersonen i samarbejde med beboere og pårørende er ansvarlig for planlægning og koordinering af hverdagens tilrettelæggelse.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtaler, hvor bevilligede ydelser, forventninger og ønsker til at bo på centret bliver synlige, der laves aftaler, som skrives ned. Herefter udarbejdes en plan for hver enkelt beboers hverdagsforløb.</p> <p>Poghøj har fokus på at etablere relevante aktiviteter for beboerne. I hvert bofællesskab er der ophængt en liste over hvilke aktiviteter, der foregår i den aktuelle måned. Af denne fremgår bl.a. hygge, bevægelse, sang højtlesning, gudstjeneste mv. disse aktiviteter foregår i Bistron i stueetagen.</p> <p>I stueetagen er der indrettet et IT-værksted, hvor beboere fra Poghøj og udefrakommende beboere fra andre plejecentre eller hjemmeboende beboere kan modtage IT-undervisning. På den måde etableres og vedligeholdes sociale relationer på Poghøj og mellem hjemmeboende og beboere på plejecentret.</p> <p>Nogle beboere går selv i byen og køber ind, andre får hjælp til det. En beboer nævner, at indkøbsmulighederne er så tæt på, at hun sagtens selv kan gå af sted.</p> <p>En beboer udtrykker, at hun er ærgerlig over, at der ikke længere er gymnastik som før. Hun påpeger, at alle behøver almindelig gymnastik. Hun begrundes den manglende gymnastik med, at de ikke har brug for en fysioterapeut til at stå for det, hvilket hun tildels er enig i. Men hun har et ønske om, at gymnastikaktiviteten kommer i spil igen - så på en anden måde. Hun oplevede et godt samvær under aktiviteten.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der i tilrettelæggelse af hverdag og aktiviteter tages individuelle hensyn. Der er fokus på, at beboerne så vidt muligt opnår samvær og fællesskab gennem aktiv deltagelse i aktiviteterne. Her ligger der desuden en vigtig opgave i at motivere beboerne, idet nogen skal mindes om det, mens andre skal have "et lille skub" - da de har et stort udbytte ud af at være med.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at Poghøj undersøger muligheder for at etablere et gymnastikhold igen. Ifølge de beboere som tilsynet har talt med, er der tale om små bevægelser og frem for alt samvær.</p>

#### Kost og drikke

Data	<p>Tilsynet observerer på begge etager, at der spises mad i en rolig atmosfære og afslappet stemning. Der tales omsorgsfuldt til beboerne, ligesom tilsynet observerer, at beboerne indbyrdes taler omsorgsfuldt til hinanden og tilsyneladende indgår i nogle for dem meningsfulde relationer.</p> <p>De beboere, der helst vil spise for sig selv, har mulighed for at vælge dette.</p>
------	---

	<p>Tilsynet taler med en beboer, der har valgt dette, og som fortæller, at hun er glad for sit valg.</p> <p>Personalet oplyser, at de gør meget ud af, at maden skal serveres på porcelæn og i skåle og på fade, selvom al maden leveres i foliebakker. Der dækkes således altid bord, så det virker indbydende og rart. Ved borddækning inddrages beboernes ressourcer, hvis det er muligt.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med maden, mens nogle dog påpeger, at de er nødt til at spise vakuumpakkede kartofler og grøntsager, der bliver kogt for meget, hvilket nogle beboere ikke er helt tilfredse med. Beboerne er ikke selv med til at lave mad, og de beboere, som tilsynet spørger, har dog heller ikke lyst til at lave mad - de synes, det er rart, at det bliver lavet for dem.</p> <p>Beboerne kan ikke frit tage mad og drikke, men oplyser, at de også har deres eget køleskab i deres bolig.</p> <p>Der er flere traditioner, som holdes i hævd; fx at man får lagkage ved fødselsdage. At der er ålegilde og god mad, når de nye kartofler kommer etc. Maden og middagen er et højdepunkt, hvorfor overvejelser her omkring er væsentlige, oplyser personalet.</p> <p>Endelig skal det nævnes, at personalet spiser deres medbragte madpakke sammen med beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at måltiden, herunder det at skabe meningsfulde relationer samt at få en ernæringsmæssig god og sund mad, er prioriteret højt på Poghøj. Beboerne har mulighed for at vælge at spise i fællesskab eller i egen bolig.

#### Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Fællesarealerne i bofællesskabet er beboernes i fællesskab, der betales husleje - fællesopholdsstue, køkken, bryggers og vaskeri.</p> <p>Beboerne har mulighed for indflydelse på indretning, udsmykning, møblering og anvendelse. Dette sker ikke systematisk ved fx beboermøder, men i dagligdagen. Fællesarealerne kan benyttes til de formål og ønsker, beboere og pårørende måtte have.</p> <p>Såvel personalet som de beboere, tilsynet taler med, mener ikke, at der er behov for deciderede beboermøder. Hellere at man snakker om fx indkøb eller indretninger hen ad vejen, når behovet opstår. Personalet giver eksempler på, hvordan de motiverer beboerne til at bruge deres indflydelse.</p> <p>Beboerne har indflydelse på områder, der er vigtige for den enkelte gennem jævnlige samtaler med personalet. Som det tidligere er nævnt, kan disse samtaler udmunde i "små handleplaner", hvor beboeren støttes i bestemte ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne gives valg under måltidet, ligesom de også spørges om og gives muligheder for, hvad de har lyst til at foretage sig efter frokosten.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne så vidt muligt inddrages i gøremål og aktiviteter i hverdagen. Dette sker gennem samtaler, gennem "de små handleplaner" og gennem en særlig opmærksomhed på beboerens indflydelse og medbestemmelse.

#### Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	Under den frokost, som tilsynet observerer, kan det konstateres, at personalet
------	--

	<p>taler respektfuldt og venligt til beboerne. Der er en anerkendende tilgang og en venlig tone, mens der motiveres for forskellige handlinger, som fx 'nu får vi saftvand, bagefter kaffe og bagefter (...)'. Beboeren får derigennem støtte til at overskue, hvad der skal ske over de næste timer.</p> <p>Beboerne opsøger på forskellig vis hinanden. Én har en "besøgsven" på Poghøj, mens en anden hellere vil være hos sig selv. Denne beboer er optaget af, at hun selv er fynbo - og at hun kan have det svært ved dem, der kommer fra Varde. Dog viser det sig, at hun alligevel godt kan motiveres for at deltage i fællesskabet, selvom hun ofte undgår det, siger hun.</p> <p>De beboere, som tilsynet taler med, udtrykker, at der er en god stemning - den kan ikke være bedre- siger de. Samtidig er der også mange beboere, der er meget syge, hvilket ikke kan undgå at ødelægge stemningen lidt en gang imellem. Det kan man blive lidt trist over, nævner to beboere.</p> <p>De beboere, som tilsynet taler med fortæller, at alle taler ordentligt til hinanden - ligesom man også har humor og laver sjov med hinanden - det hører med til den gode stemning. En beboer fortæller, at måden personalet taler med hende på gør, at hun kommer til at opleve sig som en del af fællesskabet.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en god stemning der er præget af en gensidig forståelse og respekt beboerne imellem - og mellem beboere og personale.

### Tryghed og trivsel

Data	<p>Tilsynet observerer, at selve indretningen af Poghøj bidrager til, at der er en god stemning. Forskellige møbler og ting, som fx et gammelt bornholmerur, et ældre skolelandkort over Europa, et antikt symaskinebord, broderier i ramme etc., betyder, at der i indretningen er der taget højde for at beboerne trives med "kendte møbler", som er placeret smagfuldt rundt omkring.</p> <p>De lange gange er ligeledes indrettet med fine ældre møbler i god stand, ligesom gangene er brudt op af små indhak, der skaber harmoni og atmosfære. De fysiske rammer giver tydeligvis et indtryk af, at der er fokus på at skabe et hjemligt og trygt miljø, hvor beboerne skal trives. På gangene er der tændte stearinlys.</p> <p>Tilsynet ser flere boliger, og bemærker at der er pænt, rent, ryddeligt samt at personalet tydeligvis følger beboernes egne præferencer.</p> <p>Beboerne beskriver hver for sig, at de føler sig trygge ved at bo på Poghøj. Ind imellem kan de være mindre trygge, hvilket handler om, at enkelte demente beboere kan være aggressive. Her træder personalet ind og hjælper til, at den demente ikke kommer til at fylde uhensigtsmæssigt meget på negativ vis.</p> <p>Tryghed beskrives desuden af beboerne som det at få den hjælp og omsorg, man har brug for. Personalet er der altid og har ofte gode ideer til, hvordan vi kan skabe endnu mere trivsel, siger en beboer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at personalet formår at skabe gode rammer for trivsel, og at de er opsøgende overfor, hvornår der er forbedringsmuligheder for trivslen og trygheden. Dette kan være i form af at skærme enkelte beboere eller det kan være ved at yde en god pleje og omsorg, ligesom det også kan være gode ideer til samvær.

### 3.2 Stikprøve

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

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

Mål 1. Der foreligger en skriftlig afgørelse i forhold til beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x		Hos begge beboere indeholder dokumentation en beskrivelse af beboerens problemstillinger. I en handleplan fremgår det, at beboeren modtager hjælp til praktisk bistand, hvilket ikke fremgår af visitationsafgørelsen
Observation		x	Tilsynet observerer manglende sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse, da en beboer modtager hjælp til rengøring.
Beboer	x		En beboer giver udtryk at vide, hvem vedkommende kan henvende sig til, hvis der opstår et behov for at klage. Den anden beboer udtrykker, at vedkommende faktisk ikke ville vide hvem, der kunne rettes henvendelse til, hvis der blev behov for at klage.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan redegøre for beboerens bevilling og problemstillinger.

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

Mål 2. Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation (1)	x		Begge handleplaner indeholder en aktuel beskrivelse af beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg
Dokumentation (2)		x	En handleplan indeholder konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg. Den anden handleplan indeholder ikke på alle områder konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg, fx i forhold til ernæring, hjælp til bad.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboerne tilkendegiver, at de modtager den hjælp, som de mener at have behov for. En beboer fortæller, at der kommer natbesøg to gange hver nat og vedkommende ofte har svært ved efterfølgende at falde i søvn igen.
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		Begge handleplaner indeholder beskrivelser af relevante potentielle risici hos den enkelte beboer, fx en beboer med TOP-kad, forebyggende tiltag hos beboer med tendens til UVI.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de oplever, der bliver fulgt op på eventuelle problemstillinger. En beboer fortæller, at medarbejderen dagligt skifter plaster omkring kad. Skift af plaster dagligt fremgår ikke af dokumentationen.
Medarbejder	x		Begge medarbejderne 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 beboernes 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. Ingen af de to handleplaner indeholder beskrivelser af, hvordan beboerens ressourcer anvendes og inddrages i hverdags aktiviteter, som fx læser, spiller kort, dækker bord.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de anvender deres ressourcer i dagligdagen. En beboer fortæller, at vedkommende er meget glad for sin seng og at det respekteres. Den anden beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at motivere til at deltage i aktiviteter. Beboeren er nu begyndt at se tv i den fælles opholdsstue, hvilket opleves som rart.
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 deltager meget lidt i de fælles aktiviteter og siger selv fra.

**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.
Observation		x	
Beboer	x		En beboer fortæller, at ægtefælle for nylig har fået konstateret en alvorlig sygdom, hvilket påvirker beboerens humør og overskud i dagligdagen.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig og detaljeret måde redegøre for den psykiske pleje og omsorgsindsats. En medarbejder beskriver meget fint, hvordan en beboer blev motiveret til at tale trods beboerens manglende overskud og initiativ.

**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, som er placeret ude i den enkelte enhed.
Observation	x		Tilsynet observerer, at begge boliger fremtræder rene og pæne.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med deres hjemms renholdelse.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortælle om 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		Begge handleplaner indeholder beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker.
Beboer (1)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de føler sig rigtig godt tilpas på Plejecenteret Poghøj
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, 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 I	Opfølgning på forgående tilsyn Fysiske rammer Rengøringsstandard Samvær og aktiviteter i hverdagen Kost og drikke

## 5 KONTAKTOPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

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

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

### 5.1 Præsentation af BDO

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

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

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