

Tilsynsrapport Varde Kommune

Skovhøj

Unmeldt tilsyn

November 2012

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 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	4
2	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	5
3	DATAGRUNDLAG	6
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>	6
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i>	8
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 Skovhøj. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

Det overordnede indtryk af Plejecentret Skovhøj, er at der er tale om gode og tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på enkelte udviklingsområder og giver derfor anbefalinger til, hvordan plejecentrets praksis kan forbedres.

På baggrund af *helhedstilsynet* vurderer tilsynet, at Skovhøj formår at italesætte deres værdigrundlag og kan redegøre for, hvad dette betyder for deres arbejde i den daglige praksis. Personalet kan på en faglig og fyldestgørende måde redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov. 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 oplever at de modtage 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 fremstår systematisk med beskrivelserne som er formuleret og beskrevet i et klart og objektivt sprogbrug. Handleplaner fremstår generelt med beskrivelser af beboerens problemstillinger. Handleplaner fremstår ajourført og med løbende opfølgning og evaluering. Tilsynet vurderer ligeledes at døgnrytmeplanen fremstår med relevante beskrivelser af de konkrete pleje og omsorgsopgaver.

Tilsynet vurderer, at beboerne så vidt muligt er inddraget i hverdagens gøremål, og at der tages hensyn til, hvad beboerne er i stand til og hvilke gøremål de motiveres ved at foretage. Beboernes hverdag er kendetegnet ved at rumme gode, relevante og meningsfulde aktiviteter. Ved ansættelse af en aktivitetsmedarbejder er der desuden sket et løft; dels fordi det er den samme medarbejder - et kendt ansigt - der udelukkende har fokus på aktiviteter og beboernes deltagelse i disse, og dels fordi at aktiviteterne foregår uafhængig af husets øvrige dagsform.

Tilsynet vurderer, at der i praksis arbejdes med begrebet indflydelse og medbestemmelse. Enkelte har fremsat ønske om at være med til at bestemme i forhold til menuvalg og madlavning, og tilsynet har foreslået Skovhøj, at de overvejer muligheder for at imødekomme dette ønske i et afstemt niveau mellem Skovhøj og beboernes formåen.

Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld dialog og at der tages initiativer til samvær der opfylder beboernes behov. Beboerne føler sig trygge og trives i samværet med hinanden og alene. Personalet er opmærksomme på at forstå de enkelte beboeres præferencer for trivsel, hvilket bekræftes af tilsynets observationer og at beboerne.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer matcher beboernes behov. I forlængelse heraf er der taget højde for, at hovedparten af beboerne har demens, hvilket fordrer mindre og overskuelige miljøer samt mulighed for afskærmning. Tilsynet vurderer at der er rent og pænt overalt på plejecentret og i beboernes bolig.

1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet bemærker i forhold til mål 2, som omhandler den samlede plan for pleje og omsorgsindsatsen, at Plejecenteret Skovhøj i højere grad bør arbejde på, at den sundsfaglige dokumentation, indeholder individuelle og handlingsorienterede beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg på alle områder.2. Tilsynet bemærker i forbindelse med mål 7 om beskrivelsen af beboerens tidligere liv, at Plejecenteret Skovhøj i højere grad bør sikre, at beboernes livshistorie indgår og bliver beskrevet i den sundhedsfaglige dokumentation.3. Tilsynet bemærker at tilbudsportalen ikke oplyser målgruppe og pris pr. døgn. Denne kan med fordel opdateres.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at Plejecentret Skovhøj højner fagligheden, i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at handleplanen beskriver beboerens pleje og omsorgsbehov individuelt og handlingsorienteret.2. Tilsynet anbefaler, at Plejecentret Skovhøj underviser, vejleder og oplære medarbejderne i at beskrive og dokumenterer beboernes livshistorie, vaner og ønsker.3. Tilsynet anbefaler, at personalet overvejer, om der findes muligheder for at beboerne kan være med til at bestemme maden, eller være med til at tilberede dele af maden. Det kunne være at smøre frokosten. Dette i et afstemt forhold mellem beboernes og Skovhøjs formåen.
Anbefaling om påbud
Tilsynet gav ingen anledninger til anbefalinger om påbud.

2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Kirkegade 71, 6840 Oksbøl
Leder
Karin Jensen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Plejecenter. Serviceloven § 83 og 86 Kommunens kvalitetstandarder og retningslinjer på området.
Antal pladser og belægningsgrad
14 demensboliger
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 413
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er ikke oplyst på tilbudsportalen. Den består af ældre
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af i alt 19 ansatte Heraf leder, 4 assistenter og 14 medhjælpere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 19. november 2012 Kl. 14.00 - 18.00
Deltagere i interviews
<p>I forbindelse med helhedstilsynet talte tilsynet med to medarbejdere, hhv. en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper. Samt fire beboere fra tre forskellige afdelinger.</p> <p>Ved stikprøven er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos to beboere fordelt på 2 enheder ud af 14 beboere.</p> <p>Der skal i tilsynsresultatet tagets forbehold for, at en af de interviewede beboere i stikprøven boede på plejecenteret Skovhøj i et midlertidig ophold. Tilsynet blev først i forbindelse med interview med medarbejder, gjort opmærksom på dette.</p> <p>Tilsynet har desuden, i forbindelse med gennemførelse af stikprøven, interviewet to medarbejdere. Den ene medarbejder havde en faglig baggrund, som social- og sundhedshjælper og den anden medarbejder var uddannet social- og sundhedsassistent. Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p>
Tilsynsførende
Margit Kure Ulriksen (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	Ved sidste tilsyn fra embedslægen, blev der ikke givet nogle anbefalinger. Her blev det noteret, at Skovhøj havde arbejdet relevant og konstruktivt med de anbefalinger der blev givet ved forrige tilsyn.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har intet at bemærke

3.1.2 *Fysiske rammer*

Data	<p>Skovhøj er et særligt botilbud til demente beboere og består af to bofællesskaber/huse med henholdsvis seks og otte boliger. Husene er bygget sammen af en gang, således, at man kan bevæge sig imellem husene uden at skulle ud. Fællesarealerne i husene består af opholdsstuer, køkken, bryggers og vaskeri.</p> <p>Skovhøj er indrettet med et mindre og overskueligt miljø. Tilsynet observerer, at der i indretningen er taget højde for at beboerne lider af demens, idet der er mulighed for at benytte skærmede områder for beboere, der har brug for dette. Det kan eksempelvis være under måltidet eller det kan være i en pausestund. Skovhøj har en hjemlig indretning og beboerne synes at trives i disse omgivelser.</p> <p>De beboere, som tilsynet taler med, giver udtryk for, og indtryk af, at de trives med de fysiske rammer, indretningen og den stemning, som især personalet er med til at bidrage med.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer matcher beboernes behov. I forlængelse heraf er der taget højde for, at hovedparten af beboerne har demens, hvilket fordrer mindre og overskuelige miljøer samt mulighed for afskærmning.

3.1.3 *Pleje og omsorgsmæssig praksis*

Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	Skovhøj tager udgangspunkt i Varde Kommunes værdigrundlag og har omsat dette til deres eget værdigrundlag, hvor omdrejningspunkterne er fællesskab,
------	---

	<p>frihed og fremtid.</p> <p>Der redegøres for, at værdigrundlaget for personalet betyder, at de tager udgangspunkt i beboerens individuelle behov og ønsker. Det betyder også, at de pårørende er inddraget i et samarbejde omkring udformning af og drøftelser af beboerens behov.</p> <p>Som metode anvendes en kontaktpersonordning, som betyder, at hver beboer har en kontaktperson, og at denne har til opgave at sikre en god sammenhæng i hverdagen for beboeren. I samarbejde med beboer og pårørende er kontaktpersonen ansvarlig for planlægning og koordinering af hverdagens tilrettelæggelse og forløb.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtaler, hvor bevilgede ydelser, forventninger og ønsker til at bo på centret bliver synlige, aftaler laves og nedskrives. Der udarbejdes en plan for hverdagens forløb og indhold.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de fleste beboere ikke tåler så mange stimuli, hvorfor opmærksomheden hele tiden er rettet mod, at den enkelte opnår ro og overskuelighed. Samtidig er det af afgørende betydning, at hver enkelt beboer oplever medarbejderne som nærværende, og at man som medarbejder viser dem, at "man gider dem", som en medarbejder udtrykker det.</p> <p>Det vægtes endvidere, at medarbejderne har og kan udvise tålmodighed. Det er vigtigt, at man som medarbejder hele tiden er opmærksom på at give beboerne værdighed - så meget at man slet ikke tænker over, at man gør det.</p> <p>Personalet har på forskellig vis en særlig viden om demens; dels gennem deres uddannelse, og dels gennem undervisning og kurser om demens.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Skovhøj formår at italesætte deres værdigrundlag og kan redegøre for, hvad det betyder for den daglige praksis. Det er tilsynets vurdering, at der er tale om faglige overvejelser og metoder, der er i overensstemmelse med beboernes behov.</p>

Plejeplan

Data	<p>Der arbejdes med plejeplaner og medarbejderne redegør for, hvor de arbejder med disse, hvordan der foretages opfølgning og at denne foretages systematisk.</p> <p>En medarbejder redegør detaljeret for de vigtigste omdrejningspunkter i en udvalgt plejeplan. Her redegøres bl.a. andet for, at en beboer selv kan stå op, men skal guides til personlig hygiejne. Det er vigtigt at være opmærksom på, om vedkommende har en dag, hvor han kan klare så meget som muligt og at give ham en hjælpende hånd, der hvor det er nødvendigt, og derfor også at støtte ham i det, han er i stand til den pågældende dag.</p> <p>Der redegøres for, at beboeren har haft som mål at tabe sig med henblik på at skabe muligheder for større og mere fri bevægelse. Beboeren har, efter at have været på diætkost, tabt sig og resultatet er, at han nu er mere aktiv og bevæger sig mere i hverdagen. Det har samtidig betydet, at han har lettere ved at tage tøj af og på, hvilket efter medarbejdernes oplevelse, gør ham glad og tilfreds.</p> <p>Plejeplanen giver desuden et indblik i, at det ikke er altid, at beboeren</p>
------	--

	forstår, hvad man siger. Det er et resultat af hans demens, og der arbejdes derfor med at gøre sprog, tale og handlinger så tydelige som muligt for at undgå forvirring.
Data	Tilsynet vurderer, at der findes en god systematik for arbejdet med plejeplanerne. Beskrivelserne er beskrevet i et klart og objektivt sprogbrug, og der arbejdes systematisk med opfølgninger på beboernes plejeplaner. Plejeplanerne fungerer som et aktivt redskab i hverdagen.

Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>I det omfang det er muligt, hjælper borgene med diverse gøremål i hverdagen. Flere hjælper til med at dække bord og tage af bordet. En beboer hjælper til med at lægge vasketøj sammen, og kan også hjælpe med at vaske tøj, hvis man gør det sammen med hende og understøtter hende verbalt. En beboer er motiveret for at vande blomster og nipper blomster, mens en anden mandlig beboer holder af at hjælpe til med at feje gulvet.</p> <p>En beboer fortæller, hvad han hjælper til med, herunder fælles gøremål, men også personlige, som fx at redde sin seng.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne så vidt muligt er inddraget i hverdagens gøremål, og at der tages hensyn til, hvad de er i stand til og hvilke gøremål de motiveres ved at foretage. Der er desuden opmærksomhed på, at nogle beboere skal have en medarbejder ved siden af sig imens.

3.1.4 Hverdagsliv

Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Personalet redegør for, at der både er fælles aktiviteter, hvor alle kan deltage, der er spontane aktiviteter, og at de, der har gavn af at have et ugeprogram, har det. Endvidere at Skovhøj bestræber sig på, at det i videst mulige omfang er kendte ansigter, der er til stede, og som samtidigt er bekendte med, at det hele skal foregå i et neddæmpet tempo og at der skal være tid til at holde i hånd.</p> <p>Nogle beboere har et ugeprogram, mens dette for andre vil virke forvirrende, idet de ikke kan overskue en fremadrettet aktivitetsplan. De kan reagere ved at være alt for optagede af, at aktiviteterne skal foregå her og nu, og vil blive kede af det, når det alligevel ikke sker nu. En beboer vågnede fx flere gange i løbet af en nat, fordi han var så optaget af noget, han skulle næste dag.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de i aftentimerne typisk kan finde på at læse historier op for beboerne - hovedsagligt gamle eventyr. Ligeledes bliver der sunget og vundet garn i det omfang de finder det sjovt og hyggeligt. Der udover laver de lidt gymnastik, griber og kaster en bold mv. Vander planter og hygger sig med de muligheder, der er lige foran dem.</p> <p>Skovhøj har ansat en aktivitetsmedarbejder to timer mandag og tirsdag eftermiddag og hele torsdag. Denne har ansvar for at tilrettelægge forskellige relevante aktiviteter herunder sang, individuel beskæftigelse, gå ture busture/udflugter, besøg i genbrugsbutikker. Tilsynet taler med</p>
------	--

	<p>aktivitetsmedarbejderen, som fortæller, at hun har en plan for den pågældende dag, men at hun også er nødt til at aflæse "dagsformen" hos gruppen og hos den enkelte.</p> <p>Hvis vejret tillader det, så er det vigtigt, at beboerne kommer ud i den friske luft og får rørt sig lidt.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen har desuden til opgave at koordinere de frivilliges engagementer. Der er stort set frivillige tilknyttet gennem hele ugen og det opleves som et meget fint indslag, når de kommer.</p> <p>Tilsynet taler med nogle beboere om deres hverdag og om de er tilfredse med, hvad der sker. En oplever, at det er begrænset, hvad der sker - vedkommende ser mest TV og oplever ikke, at de andre er så interesserede i, at der sker så meget andet. Han mener dog alligevel, at der foregår forskellige aktiviteter, men mener ikke umiddelbart, at han selv har været med til noget endnu. Han udtaler dog også, at han ikke er særligt interesseret. "Hvis jeg ville, kunne jeg komme med. Havde det været før i tiden, så skulle jeg nok deltage - men det gider jeg ikke i dag - undskyld udtrykket".</p> <p>En anden beboer er på sit værelse, mens han spiller harmonika, observerer tilsynet. Medarbejderen fortæller, at han ikke så gerne spiller for alle, men at han ind imellem inviterer nogle få ind på værelset, så de kan høre ham spille.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der foregår gode, relevante og meningsfulde aktiviteter for beboerne. Personalet har god indsigt i, hvad den enkelte motiveres af. Ved ansættelse af aktivitetsmedarbejderen er der desuden sket et løft; dels fordi det er den samme medarbejder - et kendt ansigt - der udelukkende har fokus på aktiviteter og beboernes deltagelse i disse, og dels fordi aktiviteterne foregår uafhængig af husets øvrige dagsform.</p>

Kost og drikke

Data	<p>Tilsynet taler med nogle beboere, som adspurgt om mad og drikke fortæller, at maden er god - og at den er akkurat ligeså god som det, de før fik derhjemme. En beboer bemærker, at maden bliver pænt serveret og at de fleste opfører sig pænt, mens de spiser.</p> <p>En beboer bemærker, at de før lavede mad selv, men at de desværre ikke gør dette mere. Medarbejderne fortæller adspurgt, at beboerne tidligere kunne være med til at lave maden, i det omfang de magtede det, og at de her igennem også var med til at bestemme eller komme med ønsker til menuplanen, som de udarbejdede i fællesskab. Nu leveres maden fra Det danske Madhus og de får en menuplan for en måned af gangen</p> <p>Dagens mad er en bayersk pølse med brød - det glæder en beboer sig ikke til, men der er i orden, siger beboeren.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den mad, de får og med selve måltidssituationen. Nogle beboere udtrykker, at de gerne ville have været med til at lave maden.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at personalet overvejer, om der findes muligheder for at beboerne kan være med til at bestemme, eller at lave dele af maden. Det</p>

	kunne være at smøre frokosten
--	-------------------------------

Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Tilsynet taler med flere beboere, som udtrykker, at de har det godt og begrundet det med, at de selv kan bestemme en hel del. En beboer udtrykker, at han kan få lov til at bestemme alt det, han gerne vil.</p> <p>En beboer udtaler som eksempel, at det er hans indtryk, at personalet ikke gør vrøvl, hvis han gerne vil sove en halv time længere. En medarbejder supplerer med, at man tager hensyn til, hvornår beboerne har det bedst med at komme i seng - deres døgnrytme - og til deres dagsform.</p> <p>Tilsynet observerer en beboer, som ligger og sover på sofaen. En medarbejder spørger hende flere gange, om ikke hun hellere vil ind i sin seng, men beboeren siger nej. Medarbejderen giver hende herefter et tæppe, som hun kan putte sig i.</p> <p>Endelig skal det nævnes, at beboerne har mulighed for indflydelse på indretning, udsmykning, møblering og anvendelse, hvilket de så vidt muligt opmuntres til.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der i praksis arbejdes med begrebet indflydelse og medbestemmelse. Som det fremgår andetsteds har enkelte beboere fremsat ønske om at være med til at bestemme i forhold til menuvalg og madlavning, og tilsynet har foreslået Skovhøj, at de overvejer muligheder for at imødekomme dette ønske i et afstemt niveau mellem Skovhøj og beboernes formåen.</p>

Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Beboerne giver udtryk for, at man taler ordenligt og pænt til hinanden, at man er søde og rare og venlige. En beboer udtrykker, at det går ret så godt i betragtning af, at flere har begrænsede evner i den retning. Her taler han om at have samtaler med hinanden.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer skal have hindbærbrød. Hun smager på det, og ser ud til at kunne li det. Medarbejderen gør meget ud af at forstå denne beboer, som har begrænsede kommunikative evner. Det virker, som om de har en god relation og et godt samvær.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i eftermiddagshygen ikke bliver sagt så meget - der er mest ro - men at der er opmærksomhed på hver enkelt, og at opmærksomhed på, at der tages hensyn til deres forskellige behov og personligheder.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld dialog og at der tages initiativer til samvær der opfylder beboernes behov. Tilsynet noterer sig, at beboerne trives med den omgangsform og kommunikation, der er på Skovhøj.</p>

Tryghed og trivsel

Data	En beboer udtrykker, at beboerne har det ualmindeligt godt på Skovhøj, - både
------	---

	<p>én, som han selv, der er velfungerende og også de, der ikke er så selvhjulpne. Man kan opholde sig inde og ude og selv vælge, så dagligdagen er ualmindeligt godt indrettet, siger han.</p> <p>En anden beboer er mest inde hos sig selv, men kan også være med i stuen. Her får hun lov at ligge på sofaen, hvilket hun også gjorde meget hjemme hos sig selv, inden hun kom på Skovhøj.</p> <p>På et tidspunkt skal en beboer skiftes, imens bliver hendes yndlingsmusik sat på, lyset tændes og der virker hyggeligt inde hos hende. Hun bliver spurgt om hun vil sove lidt inden maden, men det vil hun ikke.</p> <p>Medarbejderne supplerer med, at de gør meget for trivslen og at de pårørende der kommer også gør meget. De er vældig søde og foruden at besøge deres pårørende, deltager de ofte i det fælles samvær og kan komme med kage til kaffen til alle.</p> <p>Når beboerne ikke trives, undersøger medarbejderne hvad, der ikke går så godt, og hvad der kan blive bedre.</p> <p>Personalet oplever, at der gode at lave "de små ting" med dem, som de kan overskue at være med til som fx ordne blomster, gå en lille tur, snakke om træerne etc. De små ting tæller rigtig meget i den store helhed.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne føler sig trygge og at de trives i samværet med hinanden og alene. Personalet er opmærksomme på at forstå de enkelte beboeres præferencer for trivsel, hvilket bekræftes af tilsynets observationer og af beboerne selv.

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. Begge dokumentationer indeholder retningsgivende mål. I en dokumentation er journalen ikke udfyldt i forhold til anamnese, resume og livshistorie. Hos en beboer foreligger der ikke en visitations afgørelse (midlertidig ophold)
Observation		x	Hos en beboer observerer tilsynet sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse. Hos en beboer foreligger der ikke en visitations afgørelse (midlertidig ophold)
Beboer	x		En beboer tilkendegiver at vide, hvor vedkommende kan få hjælp, hvis der bliver behov for at klage. En beboer kan med baggrund i sin demenssygdom ikke svare relevant på spørgsmålet
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan redegøre for beboerens bevilling og problemstillinger. Medarbejder fortæller, at en af de adspurgte beboere har et midlertidigt ophold, hvorfor dokumentationen ikke er fyldestgørende.

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 hjælp til bad og tilsyn om

			natten.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboerne tilkendegiver, at de modtager den hjælp, som de mener at have behov for.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig måde beskrive beboerens behov for hjælp. En medarbejder fortæller, at beboeren har fået det rigtig godt på grund af de faste og trygge rammer

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 som spiser alt spiseligt i sin bolig, hvis ikke det bliver låst nede.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		En beboer oplever, at der bliver fulgt op på eventuelle 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 en beboer som er glad for at synge og en beboer, som gerne fortæller om gamle dage.
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 ofte lægger kabale, gætter kryds og tværs og går mange små ture.
--	--	--	--

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

Mål 5. Der foreligger en samlet plan for psykisk pleje og omsorg			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x		Begge handleplaner indeholder en beskrivelse af beboerens behov for psykisk pleje og omsorg.
Observation	x		Tilsynet kan observere sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand
Beboer	x		En beboer fortæller at være rigtig glad for at bo på plejecenteret Skovhøj, men ønsker snart at komme hjem og bo sammen med ægtefælle.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig og detaljeret måde redegøre for den psykiske pleje og omsorgsindsats. En medarbejder fortæller, at en beboers ægtefælle gerne ville flytte til plejecenteret, således at de kunne bo sammen. En medarbejder fortæller, at det er vigtigt at afkode beboerens humør og indrette sine konkrete handlinger herefter. Beboeren kan som oftest guides verbalt.

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.
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. En medarbejder fortæller, at det er vigtigt at huske beboer på at vaske sine hænder.

Hverdag på plejehjemmet.

Mål 7. Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag og oplever at blive respekteret			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	En handleplan indeholder beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker. En handleplan indeholder ikke en beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker.
Beboer (1)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de føler sig rigtig godt tilpas på Plejecenteret Skovhøj
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	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.