

Tilsynsrapport
Varde Kommune

Aktivitetscentret Gartnerpassagen

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>	7
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i>	9
3.2	Stikprøve	11
4	FORMÅL OG METODE	15
4.1	Formål.....	15
4.2	Metode	15
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse.....	16
4.4	Indhold	16
5	KONTAKTOPLYSNINGER	17
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 Aktivitetscentret BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer og stikprøver i dokumentationen.

Det overordnede indtryk af Aktivitetscentret, at der er tale om gode og tilfredsstillende forhold. Dog har gennemgangen af den sundhedsfaglige dokumentation og interviews med beboerne vist, at der er områder med mangler. Tilsynet giver derfor anledning til enkelte anbefalinger, som fremgår af afsnit 1.2. og af den efterfølgende gennemgang af data.

Samlet set vurderer tilsynet, at der er et godt fokus på, hvordan begrebet livskvalitet udfolder sig i personalets faglige overvejelser og på hvordan det udmøntes i dagligdagens handlinger. Tilsynet noterer sig, at personalets bestræbelser er i fin overensstemmelse med beboernes oplevelse af livskvalitet. Personalet kan på en faglig og fyldestgørende måde redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov.

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.

Tilsynet vurderer, at der er tale om en referenceramme, der skaber et godt fundament for den daglige praksis og de mål og handlinger der måtte være for gruppen af beboere og for den enkelte. Tilsynet ser en række eksempler på, at referencen udmøntes i hverdagen og at den virker positivt ind på beboernes tilfredshed og livsudfoldelse.

Tilsynet vurderer, at beboernes plejeplan og de målsamtaler der afholdes med hver enkelt på en meget fin måde kompletterer hinanden. Dette understøttes af beboernes oplevelse af, at der arbejdes med at fastholde, vedligeholde eller udvikle deres funktionsniveau på baggrund af inddragelse af deres egne ønsker, behov og motivation.

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. Døgnrytmeplanen fremstår dog med mangler i beskrivelsen af beboerens problemstillinger og konkrete handlinger i forhold til pleje og omsorgsindsatsen. Der udarbejdes handleplaner som i nogen grad mangler ajourført og løbende opfølgning og evaluering.

Der er et godt fokus på at inddrage beboerens fysiske og psykiske ressourcer, hvilket ses udmøntet i praksis. Tilsynet noterer sig, at beboerne også selv er opmærksomme på denne skelnen, og at de oplever sig taget godt hånd om med hensyn til at opdele en opgave i mindre delopgaver. Der er således et godt fokus på hverdagsrehabilitering, som på forskellig vis er systematisk implementeret bl.a. gennem målsamtaler og plejecentrets "10 principper" for hverdagsrehabilitering.

Det er tilsynets vurdering, at Aktivitetscentret tilbyder muligheder for en række relevante aktiviteter i hverdagen, og at der er en velfungerende struktur og ramme for disse. Beboerne er tilfredse med indholdet og med at de også selv kan være med til at deltage i de opgaver, der relaterer sig til den daglige livsførelse.

Tilsynet observerer, at de fysiske rammer er gode og sætter fokus på muligheder for mobilitet, fysiske aktiviteter og samvær. Beboerne er yderst tilfredse med indretningen. Tilsynet observerer, at de fysiske rammer samlet set bevirker - og indbyder til, at man rører sig

og bevæger sig rundt og taler eller har samvær med hinanden. Tilsynet vurderer at der er rent og pænt overalt på plejecentret og i beboernes bolig.

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

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

- Der er manglende beskrivelser af beboerens behov for personlig pleje.
- Der er manglende beskrivelse af den konkrete og individuelle tilrettelæggelse af plejeopgaverne.

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

- Der mangler en beskrivelse 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 i forhold til mål 2 om den samlede plan for pleje- og omsorgsindsatsen, at Aktivitetscentret i højere grad bør arbejde på, at den sundsfaglige dokumentation indeholder individuelle og handlingsorienterede beskrivelser af beboerens problemstillinger og behov for pleje og omsorg på alle områder.2. Tilsynet bemærker endvidere i forhold til mål 7, som omhandler en beskrivelse af beboerens tidligere liv, at Aktivitetscentret bør have fokus på, at beboernes livshistorie indgår og bliver beskrevet i den sundhedsfaglige dokumentation.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none">1. Tilsynet anbefaler, at Aktivitetscentret højner fagligheden i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at handleplanen beskriver beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg på en individuel og handlingsorienteret måde.2. Tilsynet anbefaler, at Aktivitetscentret underviser, vejleder og oplære medarbejderne i at beskrive og dokumenterer beboernes livshistorie, vaner og ønsker.
Anbefaling om påbud
Der er ikke givet anledning til anbefalinger om påbud.

2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Aktivitetscentret Ølgod, Gartnerpassagen, afdelingerne kvisten, svalegangen og Rosenhaven
Leder
Gitte Walentin Nielsen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Plejecenter. Serviceloven § 83 og 86 Kommunens kvalitetstandarder og retningslinjer på området.
Antal pladser og belægningsgrad
37 boliger og 8 midlertidige pladser, heraf er de 6 træningspladser.
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn ikke opgivet.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen voksne i alderen 50-85+, som kan have følgende funktionsnedsættelser: Synsnedsættelse, Hørenedsættelse, Kommunikationsnedsættelse, Mobilitetsnedsættelse, Angst, Depression, Forandret virkelighedsopfattelse, Personlighedsforstyrrelse, Spiseforstyrrelse, Demens Endvidere også sociale problemer i form af udadreagerende adfærd, indadreagerende adfærd. (kilde: tilbudsportalen)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består foruden ledelse og administration mv. og af sundhedsfagligt personale bestående af social - og sundhedsassistenter og social - og sundhedshjælpere.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
20. november kl. 14-18
Deltagere i interviews
I forbindelse med Helhedstilsynet har tilsynet talt med <ul style="list-style-type: none"> • tre social- og sundhedsassistenter • Seks beboere fra forskellige afdelinger. • Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere I forbindelse med stikprøven er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos to beboere. Endvidere er der foretaget interviews med to beboere ud af 37. Tilsynet har desuden interviewet to medarbejdere. Begge medarbejdere havde en faglig baggrund som social- og sundhedsassistenter. Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.
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	Der har været embedslæge tilsyn i 2012, hvor der blev fundet fejl og mangler på områderne: de sygeplejefaglige optegnelser, medicin håndtering, ernæring og fysisk aktivitet og mobilisering. Aktivitetscentret oplyser, at de er ved at lave en handleplan for opfølgning.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger, udover at Aktivitetscentret er ved at lave en handleplan for opfølgning på de punkter der er beskrevet ved embedslægens tilsyn.

3.1.2 *Fysiske rammer*

Data	<p>Aktivitetscentret består af 37 plejeboliger fordelt på et og to-rumsboliger, og der er desuden plads til at nogle lejligheder kan bebos af ægtepar). Desuden har Aktivitetscentret et dagcenter, der er åbent mandag til fredag kl. 9-15.</p> <p>De udendørs fysiske rammer er præget af god plads med mulighed for relevante aktiviteter og gå/køreture i naturen.</p> <p>De indvendige fysiske rammer fremstår indbydende og hyggelige med en god rengøringsstandard. Beboerne kan selv transportere sig fra afdeling til afdeling og fra den ene etage til den anden. Tilsynet observerer flere beboere der har besøg i deres egen lejlighed, eller er på vej over for at møde en anden beboer.</p> <p>Beboerne er fordelt i levegrupper og således mulighed for at knytte relationer, hvilket understøttes af tilsynets observationer. Indretningen viser at man ønsker muligheder for at beboerne kan mødes på kryds og tværs idet der er sofa/stile miljøer, der lægger op til hyggeligt samvær.</p> <p>På første sal er der indrettet "en udsigtsstue", hvor de beboere, der har lyst kan sætte sig ned og nyde udsigten, tale med hinanden, eller læse i et blad.</p> <p>På første sal er der desuden en stor terrasse, hvor beboerne kan sætte sig ud og spise, nyde udsigten eller bare få frisk luft. Beboerne kan selv transportere sig ud og ind fra terrassen.</p> <p>De beboere som tilsynet taler med er glade for deres egen bolig og oplever at den er godt indrettet. De er glade for den hjælp de har fået i forbindelse med indretningen, hvilket har betydet at de har de ting og møbler omkring sig, som de ønsker.</p>
Tilsynets	Tilsynet observerer, at de fysiske rammer er gode og at beboerne er yderst

vurdering	tilfredse med indretningen. Tilsynet observerer, at de fysiske rammer samlet set bevirker - og indbyder til, at man rør sig og bevæger sig rundt og taler eller har samvær med hinanden. Tilsynet vurderer at der er sat fokus på mobilitet, fysisk aktivitet og samvær.
-----------	--

3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Personalet redegør for, at de tager afsæt i Varde Kommunes fælles værdigrundlag, der omhandler at være kompetente på alle niveauer, at være engageret og anerkende "det gode argument", og inddrage relevante interne og eksterne kompetencer, at sikre udvikling og at turde udfordre det eksisterende. Det handler om ansvarlighed, dialog, information og åbenhed.</p> <p>Som en del af den faglige referenceramme tages der afsæt i den rehabiliterende indsats. Tilsynet observerer, at der i personalerummet er ophængt flere forskellige vigtige oplysninger og informationer der omhandler den faglige referenceramme og vejledninger og principper for, hvordan den omsættes.</p> <p>I den forbindelse redegør personalet for "de 10 principper", som dels definerer indsatsen og dels angiver forskellige metoder. Det handler om hverdagsrehabilitering; at iværksætte aktivitetstræning før passiv hjælp, at lade den personlige motivation for en tilfredsstillende hverdag, være retningsgivende og drivende for beboerens lyst til at have en aktiv hverdag på den enkelte beboeres niveau.</p> <p>Der redegøres for, at hverdagsrehabilitering handler om at skabe afklaring af beboerens vilkår og skabe fælles løsninger på komplicerede problemstillinger. Det handler også om at skabe tidsafgrænsede forløb, for at omsætte beboerens mål til praktisk handling. I forlængelse af dette kan en handling deles op i små delopgaver som fx påklædning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er tale om en referenceramme der skaber et godt fundament for den daglige praksis og de mål og handlinger der måtte være for gruppen af beboere og for den enkelte. Tilsynet ser en række eksempler på, at referencen udmøntes i hverdagen og at den virker positivt ind på beboernes tilfredshed.

Plejeplan

Data	<p>På opslagstavlen ses et referat af en <i>målsamtale</i>, der er afholdt med en beboer med deltagelse af ergoterapeut og fysioterapeut samt personale og pårørende.</p> <p>Målsamtalen har til formål at afdække hvilke mål den enkelte har, hvordan et mål eventuel kan brydes ned i mindre delmål, hvad de skal bestå af og hvilken hjælp den enkelte beboer har brug for, for at nå målet. I eksemplet er der et retningsgivende mål, der omhandler at øge og styrke stabilitet i venstre ben så standfunktionen forbedres, at træne ADL funktioner, at øge det kognitive funktionsniveau. Dernæst er beskrevet de personlige faktorer der skal</p>
------	--

	<p>inddrages i forhold til at nå målet (alder livserfaring, holdninger). Funktionsevne før træningsophold er beskrevet, nuværende aktivitet og de aktiviteter der skal foregå for at nå målet er tillige beskrevet.</p> <p>Personalet redegør for at ovennævnte er et rigtigt godt redskab i relation til plejeplanen, hvormed de begge fungerer som et aktivt og dynamisk redskab i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboernes plejeplan og de målsamtaler der afholdes med hver enkelt på en meget fin måde kompletterer hinanden. Dette understøttes af beboernes oplevelse af, at der arbejdes med at fastholde, vedligeholde eller udvikle deres funktionsniveau på baggrund af inddragelse af deres egne ønsker, behov og motivation.</p>

Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Som det fremgår tidligere i rapporten, har personalet fokus på hverdagsrehabiliterende indsatser, hvor beboernes muligheder for at inddrage egne fysiske og psykiske ressourcer er omdrejningspunktet.</p> <p>Personalet redegør for at de forsøger at være så disciplineret at de ikke hjælper dem for meget. Videre at de har været på kursus i at dele opgaverne op i delopgaver med henblik på at hjælp og selvhjælp bliver en del af opgaven. Fx kan påklædning deles op i flere opgaver, og vi bliver bedre og bedre til at tænke kreativt. Og det er vi blevet meget bedre til.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer, der har boet på Aktivitetscentret i en måned, har det godt med at dække kaffebord; hun gør det meget omhyggeligt med fint foledede servietter mv. Hun har ro til at gøre det i sit eget tempo. Efter kaffen trives hun tilsyneladende med at gøre det hun plejer at gøre hjemmefra, nemlig at tømme opvaskemaskinen, at sætte i opvaskemaskinen efter eftermiddagskaffen - også i sit eget tempo.</p> <p>En beboer fortæller hvad hun får hjælp til og hvad hun selv kan gøre. Hun er glad for selv at tørre støv af. hun refererer, at her på Aktivitetscentret siger personalet, at "jo mere jeg kan, jo mere skal jeg" - og det er hun tilfreds med. der er ikke noget hun mangler hjælp til, siger hun.</p> <p>Tilsynet taler med andre beboere der fortæller opmærksomt hvad de selv kan og hvad de har brug for hjælp til. En beboer nævner fx at hun får hjælp til "til at få strømpetøjet på, resten klarer jeg selv". at hun får hjælp til bad - at blive vasket på ryggen, men at hun selv klarer resten af den personlige hygiejne selv. "Jeg synes jeg får lov til at gøre det jeg kan".</p> <p>En ældre nedenunder siger, at hun er vældig godt tilfreds med at bo her. Hun kan godt gå, men det er svært. Derfor sidder hun i en kørestol, i hvilken hun er blevet kørt fra sin bolig til fællesrummet, hvor hun har set fjernsyn. Det er ved at være spisetid, og hun siger at hvis der er noget hun kan hjælpe med i forhold til borddækningen eller andet, så vil hun gerne det. dvs. de lange strækninger er hun ikke god til, men hun går fint rundt i stuen og i sin egen bolig.</p>
Tilsynets	<p>Tilsynet vurderer at der er et godt fokus på at inddrage beboerens fysiske og</p>

vurdering	<p>psykiske ressourcer, hvilket ses udmøntet i praksis. Tilsynet noterer sig at beboerne også selv er opmærksomme på denne skelnen, og at de oplever sig taget godt hånd om med hensyn til at opdele en opgave i mindre delopgaver.</p> <p>Tilsynet vurderer således, at der er et godt fokus på hverdagsrehabilitering, som på forskellig vis er systematisk implementeret bl.a. gennem målsamtaler og plejecentrets "10 principper" for hverdagsrehabilitering.</p>
-----------	---

3.1.4 Hverdagsliv

Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Der er forskellige muligheder for aktiviteter og beskæftigelse, herunder i dagcentret hvor der er mulighed for at beboerne kan deltage hver formiddag, hvis de har lyst, egne sysler, "skubbeholdet", der er en gruppe af frivillige som kommer fast og går ture (skubber kørestolen) med beboerne. Der udover er der tilknyttet en aktivitetsmedarbejder som sikre at der er et relevant udbud af aktiviteter, som hun står for at gennemføre. Det er ikke nødvendigvis skemalagt, men der ligger en plan.</p> <p>Personalet oplyser at de beboere, der har lyst kan, vil og deltage - de hjælper til med servietter, skralde kartofler, vasketøj, dække bord etc. der er ingen tvang, men for de der har lyst. En beboer nævner i tilknytning hertil, at de også kan være med til at bage, hvis de vil.</p> <p>Tirsdag og torsdag er der fællessang og formiddagskaffe, som er kombineret med sidende gymnastik og dans.</p> <p>Beboerne fortæller at der derudover er en hel række opgaver man kan hjælpe til med og have social samvær omkring; herunder at skralde kartofler og gulerødder til middagsmaden.</p> <p>Om aftenen får beboerne smørebrød - det er smurt. En beboer siger at hun selv synes det er rart, at det er smurt forinden.</p> <p>En anden beboer nævner, at "I forgårs hjalp jeg med at plante blomster. Hun fortæller at personalet ofte spørger om man vil være med til det ene eller andet; og det er helt i orden, hvis man ind imellem kan finde på at sige nej tak " hvis vi fx føler at vi har en dårlig dag, så er det helt i orden".</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering at Aktivitetscentret tilbyder muligheder for en række relevante aktiviteter, og at der er en velfungerende struktur og ramme for disse. Beboerne er tilfredse med indholdet og med at de også selv kan være med til at deltage i de opgaver, der relaterer sig til den daglige livsførelse.</p>

Kost og drikke

Data	<p>Beboerne fortæller at de er tilfredse med maden, som de, oplever, smager godt, den er pænt anrettet og bliver pænt serveret.</p> <p>De har desuden mulighed for at afbestille maden, hvis de ikke deltager eller hellere ønsker selv at bestille mad udefra. Det er nu ikke noget som beboerne gør meget brug af, oplyses det. tilsynet taler med en beboer, der vælger at</p>
------	---

	<p>spise nogle af måltiderne i fællesskabet og nogle hos sig selv. Det passer hende fint.</p> <p>Der er kold mad til aften, men hvis nogle beboere i stedet ønsker varm mad, så kan dette også ske - og personalet hjælper til med det.</p> <p>De sidder sammen og spiser dem der har lyst. De hygger om hinanden og spørger til hinanden, når de mødes her ved aftenstide. De beboere som tilsynet taler med, fortæller uopfordret, at de glæder sig til aftensmaden og til at møde hinanden.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den mad de for samt de muligheder der er for at vælge spisning til og fra. Tilsynet noterer sig endvidere, at beboerne nyder det samvær, der er omkring maden.

Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Indledningsvist skal det nævnes at man jf. målsamtaler har systematiseret det at give beboerne indflydelse på eget liv.</p> <p>Personale og beboere redegør for at beboerne inddrages i at lave madplanen, hvilket beboerne udtrykker stor tilfredshed med. Her kan man i grupperne tale om, hvad der fx er godt at få at spise på en søndag, tale om, hvad man kan lide - og ikke. Personalet har naturligvis ansvar for at menuen og menuplanen er enæringsrigtigt sammensat.</p> <p>Beboerne fremhæver desuden at man hver især har indflydelse på eget liv; herunder at man fx selv bestemmer, hvornår man vil stå op, om man vil spise alene eller fælles, hvilke aktiviteter man har lyst til at deltage i mm.</p> <p>En beboer foretrækker indtil videre at spise for selv undtagen middag - det bestemmer hun selv. Hun har en sorg hun skal gennemgå og kan selv redegøre for, at hun har (haft) brug for lidt tid til at komme sig. Og det er efter hendes egen vurdering for tidligt at sidde sammen med andre oftere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne har god indflydelse på de forhold i hverdagen og på deres eget liv, som de ønsker.

Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Samlet set er der en god omgangstone, hvor der er fokus på at være lyttende, at spørge ind til, at have en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation.</p> <p>En beboer udtrykker at dialogen og stemningen omkring det er forskellig - fordi beboerne er forskellige; én kan ikke snakke, én kan ikke se etc.</p> <p>Ved måltiderne har man som udgangspunkt ikke faste pladser. Der er mulighed for at finde sammen med dem man taler godt med, eller har haft en god dag med, og efter såvel beboernes som personalets indtryk har dette en god effekt på etablering og vedligeholdelse af sociale relationer og for omgangsformen.</p> <p>En beboer fremhæver i den forbindelse, at "så har jeg også nogle forskellige at snakke med, og det er hyggeligt (...) Der er én der fx mest kan sige nej, men så snakker jeg med ham og får ham til at sige ja".</p> <p>Beboernes udtaler at deres relation til medarbejderne er godt "det er da godt,</p>
------	---

	<p>ja, men snakker meget ordenligt til hinanden".</p> <p>Tilsynet observerer at nogle af de ældre har en god relation, et godt samvær og hygger sig sammen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer at der er en god og respektful omgangstone. Endvidere at Aktivitetscentret gennem deres holdning og struktur, skaber gode forudsætninger for at beboerne indbyrdes kan danne relationer der giver mening for dem.</p>

Tryghed og trivsel

Data	<p>De beboere som tilsynet taler med fortæller, at de føler sig trygge og trives med at bo på Aktivitetscentret. Har de brug for hjælp, hvis de fx er bange for at falde eller andet, oplever de at der bliver lyttet til deres behov, og at der findes gode løsninger på at få det opfyldt.</p> <p>Det der giver god tryghed fremhæves at være, at har man brug for hjælp, så kommer personalet altid. Der er en ringealarm man kan trykke på, og så går der ikke lang tid før personalet er der. En beboer nævner at dette lige præcis var det, der gav hende utryghed ved at bo i eget hjem, og den gæst hun har på besøg da tilsynet er på besøg, bekræfter den store betydning det har haft for hendes trivsel, at hun nu har et godt personale omkring sig.</p> <p>En beboer fortæller, at dette at personalet vejer hende hver morgen fordi hun har vand i kroppen er en tryghed i sig selv. Videre påpeger hun trygheden og trivslen ved at personalet kommer og kigger til hende hver dag - er lyset tændt kommer de ind, er det ikke venter de "er de ikke søde".</p> <p>En pårørende kommer med en blomst mens tilsynet er på besøg. Den er til en frivillig som har hjulpet med at få en beboer på besøg hos den pårørendes mor.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer at der eksisterer gode rammer for tryghed og trivsel og at personalet formår at skabe den i dagligdagen gennem en omsorgsfuld, lyttende og tryghedsmæssig god tilgang til beboerne i hverdagen</p>

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 fyldestgørende beskrivelser af det retningsgivende mål Begge dokumentationer indeholder generelt aktuelle og relevante handleplaner.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver at vide, hvor vedkommende kan få hjælp, hvis der bliver 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	En handleplan indeholder en aktuel beskrivelse af beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg. En handleplan mangler en aktuel beskrivelse af beboerens problemstillinger og behov for pleje og omsorg fx hjælp til støttestrømper, bad.
Dokumentation (2)		x	Begge handleplaner mangler konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg. Fx hjælp til støttestrømper, bad og nat kig to gange om natten.
Observation		x	Hos en beboer observerer tilsynet sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand. Hos en beboer observere tilsynet, at beboeren anvender støttestrømper, hvilket ikke er dokumenteret.
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. I forhold til nat kig to gange fortæller medarbejderen, at det "gør man vist bare".

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 hos en beboer, som har smerter i ryggen, BT forhøjelse og inkontinens.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de oplever, at der bliver fulgt

		op på eventuelle problemstillinger. En beboer fortæller at blive vejret ofte og får målt hyppigt BT på grund af væskeophobning.
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 læse bøger, gå ture og lave håndarbejde.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.
Beboer	x		En beboer tilkendegiver at anvender sine ressourcer i dagligdagen. En anden beboer fortæller at have mistet sin ægtefælle for nylig, hvilket er årsagen til den manglende aktivitet.
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 bager og køre ture. En medarbejder fortæller, at beboer strikker rigtig meget.

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 hos en beboer observere sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand. Tilsynet observere manglende sammenhæng hos en beboer, som har mistet sin ægtefælle
Beboer	x		En beboer fortæller at være rigtig ked af at have mistet sin ægtefælle for nylig.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en faglig og detaljeret måde redegøre for den psykiske pleje og omsorgsindsats.

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		Begge beboere tilkendegiver at være tilfredse 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 handleplaner indeholder beskrivelse af beboerens livshistorie vaner og ønsker.
Beboer (1)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de føler sig rigtig godt tilpas på Aktivitetscentret.
Beboer (2)	x		Begge beboere tilkendegiver, at der er en respektfuld tiltaleform samt respekt for deres levevis. En beboer fortæller, at hun foretrækker de ældre medarbejdere - da de har lidt mere styr på det hele. En beboer tilkendegiver at opleve, at afløserne ikke i tilstrækkelig grad har overblik over deres opgaver og beboernes individuelle behov. En beboer fortæller, at medarbejderne om aften har meget travlt og der kun sjældent er tid til at snakke lidt.
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. Medarbejder fortæller, at der ligger en bog, som indeholder en udskrift af beboerens døgnrytmeplan og opgaver i vagten. Medarbejder fortæller, at man overvejer i forbindelse med beboerens døgnrytmeplan at indsætte et billede af beboeren, som kunne hjælpe afløserne til at få et bedre overblik.

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 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.