

# Tilsynsrapport

## Varde Kommune Plejecentret Tistruplund

Uanmeldt tilsyn

Januar 2013

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret samt udviklingspunkter, bemærkninger, anbefalinger og evt. anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete tilbud.

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>3</b>
1.1	Tilsynets samlede vurdering .....	3
1.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	4
1.3	Vurderingsskala .....	5
<b>2</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	Helhedstilsynet .....	8
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn .....</i>	<i>8</i>
3.1.2	<i>Fysiske rammer .....</i>	<i>8</i>
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis .....</i>	<i>8</i>
3.1.4	<i>Hverdagsliv .....</i>	<i>11</i>
3.2	Stikprøve .....	14
<b>4</b>	<b>FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>18</b>
4.1	Formål .....	18
4.2	Metode .....	18
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse .....	19
4.4	Indhold .....	19
<b>5</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER .....</b>	<b>20</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	20

# 1 VURDERING

## 1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Tistruplund. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og stikprøver i dokumentationen.

Det overordnede indtryk af Plejecentret Tistruplund er, at der er tale om meget tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på enkelte udviklingsområder, som primært er rettet mod den sundhedsfaglige dokumentation.

På baggrund af helhedstilsynet vurderer tilsynet, at der er en rigtig god omgangstone, hvor der er fokus på at være lyttende, at spørge ind samt at have en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation. Der hersker en god og uformel tone mellem personale og beboere. Medarbejderne har det rigtig godt indbyrdes hvilket bidrager til, at beboerne virker meget trygge og tilfreds.

Tistruplund formår at italesætte deres værdigrundlag og kan meget fint redegøre for, hvad dette betyder for deres arbejde i den daglige praksis. Personalet kan på en faglig og meget fyldestgørende måde redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov. Tilsynet vurderer, at Tistruplunds faglige referenceramme, som den udmøntes i hverdagen, har en særdeles god indvirkning på beboernes trivsel og velvære. Dette sammenholdt med beboernes egne beskrivelser og oplevelser giver tilsynet indtryk af, at der er fokus på at skabe god livskvalitet og trivsel for beboerne.

Tistruplund fremstår som et hyggeligt plejecenter med en god og hyggelig atmosfære og den fælles opholdsstue/spisestue anvendes af mange beboere i løbet af dagen. På tilsynstidspunktet var der meget aktivitet på fællesarealer. Medarbejdere var meget synlige, og der blev talt med og hyggede om beboerne.

Tilsynet vurderer, at Plejecentret Tistruplund har meget fokus på at udnytte beboernes ressourcer både fysisk, mentalt og socialt. Personalet har meget fokus på og reflektion over, hvordan de i hverdagen kan motivere og stimulere den enkelte beboer i den personlige pleje, men også i fælles aktiviteter. Der foregår mange varierende aktiviteter i løbet af ugen, som beboerne har mulighed for at deltage i. De sociale ressourcer udnyttes ved fx at placere beboerne sammen ved bordet, så den enkeltes ressourcer bliver stimuleret.

Plejecentret har meget fokus på måltidet og måltidets betydning for beboerne. Beboerne er tilfredse med maden og nyder den daglige duft af mad fra deres køkken.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem visitations afgørelse, de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand. Det er samtidig tilsynets vurdering at medarbejderne på en meget engageret og fyldestgørende måde kan redegøre for beboerens problemstilling og helhedssituation. Disse beskrivelser kan kun delvis genfindes i beboernes dokumentation.

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

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

- Der er manglende dokumentation af alle potentielle og aktuelle risici.

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.

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

- Der mangler en beskrivelse af livshistorie vaner og ønsker i beboerens dokumentation.

## 1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger
1. Plejecentret Tistruplund kan styrke kvaliteten af den sundsfaglige dokumentation ved i højere grad at sikre, at alle beboerens aktuelle og potentielle problemstillinger dokumenteres og beskrives individuelt og handlingsorienterede.
Anbefalinger
1. At Plejecentret Tistruplund gør sig overvejelser i forhold til, at supplerer den daglige og løbende dialog med formaliserede plejemøder for at højne kvaliteten i de særlige vanskelige beboersituationer.
2. At Plejecentret Tistruplund styrker den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at handleplanen kommer til at fremstå med beboernes problemstillinger beskrevet individuelt og handlingsorienteret.
3. Plejecentret Tistruplund underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i at dokumentere beboernes problemstillinger og behov for psykisk pleje og omsorg.
4. Plejecentret Tistruplund underviser og vejleder medarbejderne, i vigtigheden og brugen af beboernes livshistorie.

### 1.3 Vurderingsskala

Tilsynets vurderinger er foretaget med udgangspunkt i nedenstående vurderingsskala:

<b>Gode og tilfredsstillende forhold</b>
<p>Dette betyder, at den leverede ydelse og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og almene pædagogiske, sundheds- og omsorgsfaglige standarder. Forholdene på stedet vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.</p> <p>Gode og tilfredsstillende forhold kan give anledning til at påpege udviklingspunkter i form af <b>bemærkninger</b> eller <b>anbefalinger</b>, som angiver hvordan stedet kan arbejde med yderligere kvalitetsforbedring. En bemærkning kan også påpege forhold, som tilsynet bemærker og vil følge op på ved det efterfølgende tilsyn.</p>
<b>Ikke tilfredsstillende forhold</b>
<p>Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder og/eller almene pædagogiske, sundheds- og omsorgsfaglige standarder.</p> <p>Ikke tilfredsstillende forhold giver anledning til <b>anbefalinger</b> om hvilke områder, der skal arbejdes med for at rette op på de pågældende forhold.</p>
<b>Stærkt kritisable forhold</b>
<p>Dette betyder, at den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige mangler vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene pædagogiske, sundheds- og omsorgsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere beboere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p> <p>Stærkt kritisable forhold giver anledning til, at tilsynet kontakter Staben Social og Sundhed om eventuelle strakstiltag.</p>

## 2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

<b>Adresse</b>
Plejecentret Tistruplund, Søndergade 38, 6862 Tistrup
<b>Leder</b>
Virksomhedsleder Jeanette Christensen
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Plejecenter. Serviceloven § 83 og 86 samt Varde Kommunes kvalitetsstandarder og retningslinjer på området.
<b>Antal boliger</b>
23 plejeboliger og 2 aflastningspladser/akutpladser
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge Tilbudsportalen er prisen pr. døgn ikke opgivet.
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er voksne borgere i alderen 60-85+ (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
15. januar 2013 kl.12.30-16.30
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af ledelse og administration samt sundhedsfagligt personale. Personalegruppen er sammensat af social - og sundhedsassistenter og social - og sundhedshjælpere. Plejecentret Tistruplund beskæftiger i alt 26 faste medarbejdere. Herudover har plejecentret etableret samarbejdsrelationer med eksempelvis sygeplejerske, fysioterapeuter og repræsentanter fra den kommunale beskæftigelsesafdeling. (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Deltagere i interviews</b>
I forbindelse med helhedstilsynet har tilsynet talt med følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leder Dorte Bolding var ikke til stede, hun har en social- og sundhedsassistentuddannelse, ansat som teamleder i ca. 6 år</li> <li>➤ En social- og sundhedshjælper som har været ansat i 4 år, og en elev der var til stede.</li> </ul> <p>Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere samt beboere.</p>
<b>Stikprøve</b>
Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet. Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos beboerne. Tilsynet har foretaget en stikprøve og har i den forbindelse interviewet 2 beboere ud af 23 fordelt på 2 afdelinger. Tilsynet har desuden i forbindelse med gennemførelsen af stikprøven interviewet 2

medarbejdere.

Medarbejdernes faglige baggrund er:

- 1 social- og sundhedshjælper
- 1 social og sundhedshjælperelev.

#### Tilsynsførende

Margit Kure (Manager, sygeplejerske, MHM)

Helen Hilario Jønsson (Senior Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)



## 3 DATAGRUNDLAG

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

### 3.1 Helhedstilsynet

#### 3.1.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	Der har tidligere i år 2012 været besøg af embedslægetilsyn som har givet anledning til nogle bemærkninger og anbefalinger. Bemærkninger vedrørte medicinhåndtering, samt øvrige områder som sygeplejefaglige optegnelser, patientrettigheder, ernæring og fysisk aktivitet og mobilisering.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 3.1.2 Fysiske rammer

Data	Plejecentret Tistruplund er beliggende i Tistrup by. De nuværende fysiske rammer er ikke tidssvarende og lever ikke op til de lovmæssige anbefalinger fra Arbejdstilsynet. Plejecentret har fejret rejsegilde for det nye byggeri i uge 2, og såvel personale samt beboere ser frem til at flytte til den nye lokalitet. Plejecentret har en fælles opholds- og spisetue, hvor mange af beboerne spiser deres måltider og drikker formiddags- og eftermiddagskaffe. Tilsynet noterer sig, at de nuværende fysiske rammer for Tistruplund plejecenter fremstår pæne. Plejecentret har en hyggelig atmosfære, og der synes at være et hjemmeligt og hyggeligt miljø. Plejecentret fremtræder pænt og rent overalt i beboernes bolig og på alle fællesarealer. Personalets grupperum er beliggende tæt på hovedindgangen og personalet er søde og imødekommende, da tilsynet ankommer.
Tilsynets vurdering	Tistruplund fremstår som et hyggeligt plejecenter med en god og hyggelig atmosfære. Tilsynet blev taget rigtig godt imod af et imødekommende personale, hvilket betyder, at man bliver set og føler sig velkommen.

#### 3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

##### Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	Personalet redegør for, at plejecentret Tistruplunds værdigrundlag er funderet i "værdihuset". Dette er et projekt, som består i tre plejecentre, der deler samme værdigrundlag og som fungerer under samme virksomhed. Værdihuset udspringer i et nyt værdigrundlag, hvor plejecentrene har forsøgt at opnå fælles værdier på Varde Kommunes plejecentre. Personalet oplyser, at mange af værdierne er de samme som før harmoniseringen, men at værdierne er blevet mere overskuelige og nærværende at arbejde efter. Dette kommer blandt andet til udtryk i personalets øgede bevidsthed om, hvordan værdierne udleveres i en hverdag. Værdien "engageret" bliver fremhævet som et eksempel på, hvor meget det betyder for såvel beboere som medarbejdere på Tistruplund, at der vises engagement og velvillighed over at være på plejecentret. Personalet oplyser, at det betyder meget for beboeren, at de
------	--

	<p>udviser engagement og lysten til at tage del i beboernes hverdag. En af medarbejderne på plejecentret beretter, at det handler lige så meget om at sætte gode samtaler i gang blandt beboerne, som det handler om at lægge mærke til, hvordan deres fysiske helbredstilstand udvikler sig.</p> <p>Personalet uddyber endvidere, at værdierne på Tistruplund plejecenter udformer sig i et fokus på den enkelte beboer som individ. Personalet anerkender, at alle beboere har forskellige behov og ønsker, som plejecentret således forsøger at tilrettelægge en hverdag ud fra. Omdrejningspunktet i planlægningen af den enkelte beboers aktiviteter er, at de behov, som beboeren har, skal opfyldes. En af medarbejderne oplyser, at det handler om at være lydhør over for beboeren og forsøge at sætte sig ind i de behov, beboeren har. Selv samme medarbejder beskriver, at det drejer sig om at opretholde en balance mellem dét at skulle være fleksibel og ikke planlægge for meget i beboerens dagligdag over for dét faktum, at beboerne nogle gange skal hjælpes i gang med deltagelse i aktiviteterne.</p> <p>Personalet på Tistruplund plejecenter udarbejder en kursusplan én gang årligt, hvori det noteres, hvilke kurser medarbejderne kan deltage i, således at personalet på plejecentret hele tiden udvikles og erhverver sig ny viden. Kurserne kan omhandle eksempelvis kommunikation, demens, medicinkursus, psykiatri og praktikvejlederkursus.</p> <p>Personalet på plejecentret har derudover også mulighed for at tage efteruddannelse som fx social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>På forespørgsel fortæller medarbejder, at de afholder personalemøde, men husker ikke helt hvor ofte - måske hver 3. måned.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med plejecentrets værdier i hverdagen. De medarbejdere som tilsynet havde kontakt til, havde kendskab til værdierne. Medarbejderne er meget bevidste omkring deres værdier i hverdagen og bruger dem som reference i den daglige pleje og omsorg og i mødet med beboerne og pårørende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med kompetenceudvikling, hvor de løbende sikrer, at de har de nødvendige kompetencer til stede, for at medarbejderne kan løfte deres opgaver.</p>

### Plejeplan

Data	<p>På Tistruplund plejecenter har hver beboer tilknyttet en kontaktperson, som har ansvaret for at udarbejde den enkelte beboers døgnrytmeplan. Døgnrytmeplanen skal være tilgængelig senest 3 uger efter beboeren er flyttet ind på Tistruplund. Omkring den periode tilsynet besøger Tistruplund er personalet i gang med at starte en ny beboer op med en døgnrytmeplan. Et af målene nedskrevet i planen er, at beboeren skal op af sin seng i dagstimerne. Dette konkrete mål arbejder personalet som udgangspunkt ud fra, hvorfra det er beboerens kontaktperson, der har ansvar for at vurdere, om målet er realistisk. Det er yderligere kontaktpersonernes ansvar at notere særlige opmærksomhedspunkter hos beboerne, såsom ændringer i dagsrytme, appetit eller deltagelse i aktiviteter. Det er ligeledes kontaktpersonens ansvar at følge op på relevante overvejelser i døgnrytmeplanen.</p> <p>Personalet på Tistruplund plejecenter udarbejder anamneser for beboerne ud fra alle opstillede emner. Informationen gennemgås ikke i et formelt forum med fast mødestruktur, men en medarbejder oplyser, at de, som er kontaktpersoner for beboerne, taler meget om anamneserne internt.</p> <p>En medarbejder fortæller, at kommunikationen på plejecentret blandt personalet generelt er god i det daglige. Medarbejderen konstaterer, at de er</p>
------	---

	<p>gode til at huske at få talt om beboerne, men at der dog stadig er udfordringer at følge op på. I denne sammenhæng refererer medarbejderen tilbage til den nye beboer, hvis opstart på Tistruplund har været præget af, at personalet har haft svært ved at finde mønstre i beboerens behov.</p> <p>I forbindelse med helhedstilsynet observerer tilsynet, at to medarbejdere sammen skriver en opfølgning på en læges anbefaling på en beboer i Døgn-ugeplanen. Der reflekteres, vurderes og drøftes - ganske kort og præcist.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes struktureret med udarbejdelse af dokumentation heri en døgnrytmeplan hos den ny indflyttede beboer. Fx skal der foreligge en døgnrytmeplan efter 3 ugers indflytning. Tilsynet får den opfattelse, at der er opbygget en medarbejderkultur på plejecentret, som gør at medarbejderen løbende er gode til at drøfte beboernes problemstillinger og udfordringer. Medarbejderne giver samtidig udtryk for, at de indimellem har haft beboere med særlige udfordringer. I sådanne situationer kan det være rigtig givtigt, at relevante medarbejdere får mulighed for at sætte sig sammen for at drøfte mål og mulige løsningsforslag.</p>

#### Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Personalet har fokus på hverdagsrehabiliterende indsatser, hvor beboernes mulighed for at inddrage egne fysiske og psykiske ressourcer prioriteres. En medarbejder oplyser dog, at de arbejder efter hjælp til selvhjælp. Alt hvad beboeren kan, skal vi helst bevare. Medarbejderen fortæller eksempelvis om en beboer, som hele tiden har kunnet stå op selv. Sygdom har dog gjort, at hun har fået en stålift. Personalet samledes for at tale om ændringen, og kom i fællesskab frem til, at beboeren skulle motiveres til fortsat at bruge egne ressourcer. Personalet var enige om, at dette ville øge beboerens appetit og humør. Beslutningen om at ændre tiltaget med ståliften blev taget i fællesskab. Personalet redegør for, at det også kan være lidt svært at vurdere de enkelte beboere og igangsætte initiativer, som kan være med til at fastholde og styrke deres ressourceniveau.</p> <p>Personalet oplyser, at de lader sig inspirere af både pårørende og hinanden i forsøget på at udvikle deres viden og konstant tænke på kreative initiativer, som ville være gavnlige for beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne er meget opmærksomme på hinanden. En medarbejder fortæller, at beboerne er gode til at lade nye beboere blive en del af fællesskabet, fx har vi nogle beboere, som deler avis og taler sammen om indholdet. Tilsynet noterer sig, at der er en god og tryk stemning blandt beboerne.</p> <p>Personalet redegør for, at der er stor opmærksomhed på beboernes ønsker. De pårørende har også ønsker, som ikke altid stemmer helt overens med beboerens. Det er en balancegang og personalet fortæller, at de har fokus på at få afdækket og undersøgt om de pårørendes udtryk for urolighed kan begrundes i beboerens egne behov. En medarbejder fremhæver, at det ikke nødvendigvis er et udtryk for mistro, at en beboer foretrækker sin egen bolig frem for fællesskabet, hvorfor dette bliver formidlet til det pårørende gennem et møde.</p> <p>Tilsynet besøger en beboer, som fortæller, at hun har taget et initiativ til en læsegruppe. Det noteres, at beboeren har fået lov til at bruge alle de ressourcer, som hun har brug for i forbindelse med dette initiativ. Beboeren beretter dog, at hun lige har været gennem to hofteoperationer, hvorfor hun har svært ved at færdes frit rundt, men at hun fortsat er meget glad for at have læsegruppen.</p>
------	--

	Tilsynet deltager ved eftermiddagskaffen. Tilsynet noterer sig, at beboerne selv hælder kaffe op i deres egne kopper og/eller hjælper hinanden med det. I baggrund spiller musik fra højskolesangbogen. En beboer tilkendegiver, at andre sig over, at det er mærkeligt, så godt man husker sangene, selv om man glemmer så meget andet. Beboerne nyder musikken og flere nyrer eller synger med.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes bevidst og målrettet med rehabilitering og udnyttelse af beboernes ressourcer både fysisk, psykisk og socialt. De medarbejdere som tilsynet har talt med tilkendegiver, at de er meget opmærksomme på beboernes behov og ønsker. Tilsynet vurderer på denne baggrund og gennem observationer, at medarbejderne er rigtige gode til at inddrage den enkelte beboer i hverdagen med stor hensynstagen til de konkrete og individuelle behov og ressourcer.

### 3.1.4 Hverdagsliv

#### Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Der er forskellige muligheder for aktiviteter og beskæftigelse i Tistruplund plejecenter. Fællesskabet har stor værdi for både personale og beboere, som kan deltage i de planlagte aktiviteter, der er skrevet på en månedsplan, som hænger på væggen tilgængelig for alle.</p> <p>Plejecentret har "Terapien", hvor beboerne kan deltage i forskellige aktiviteter om formiddagen. Her bliver der serveret formiddagskaffe. Fire dage om ugen er det også muligt for beboerne at være i "Terapien" om eftermiddagen, hvor der blandt andet læses historier eller dyrkes motion.</p> <p>Da tilsynet er på besøg, har der været gudstjeneste i "Terapien" med byens præst om formiddagen, som kommer fast en tirsdag om måneden. En beboer fortæller, at hun har deltaget i gudstjeneste og tilsynet observerer, at hun udtrykker glæde over dette. Af øvrige planlagte begivenheder noterer tilsynet sig, at plejecentret tilbyder banko, torsdagshygge, brunch og lytte til musik.</p> <p>Personalet beretter, at plejecentret får besøg af frivillige borgere om tirsdagen til "skubbedag". De frivillige hjælper eksempelvis med forberedelser til arrangementer eller går en tur med beboerne. Det har dog været svært for Tistruplund at rekruttere frivillige. På et tidspunkt eftersøgte plejecentret frivillige, som kunne komme og læse avis med beboerne en lørdag eller søndag formiddag, men fik desværre ingen responderende. Personalet ville gerne give de beboere som er vant til at komme i "Terapien" i hverdagene en mulighed for at lave noget i weekenden.</p> <p>Tilsynet besøger en beboer, som fortæller begejstret om sin hverdag. Beboeren fortæller tilsynet, at personalet er gode til at hjælpe, hvis hun en dag ikke føler, at hun kan komme op uden hjælp.</p> <p>Beboeren fortæller videre, at der ofte er mange beboere nede i dagligstuen, og hvis man keder sig, kan man gå ned i stuen og være sammen med de andre. Beboeren fortæller, at hun læser med ca. 15 andre piger i sognet en gang om måneden. Vi læser alle sammen samme bog. Det er ret interessant. For tiden læser vi H.C. Andersens "Den lille Havfrue". Beboeren har fået lydbånd og en lampe med stærkt lys af Varde Kommune, så hun kan opretholde sin deltagelse i læsekredsen, selvom hendes syn er nedsat.</p> <p>Som nævnt ovenfor deltager tilsynet som observatør, da der bliver serveret eftermiddagskaffe. Tilsynet noterer sig, at der er en god stemning blandt beboerne, som griner og taler sammen. Beboerne er opdelt i grupper, hvor nogle taler sammen, nogle viser interesse for tilsynets computer og andre koncentrerer sig om maden. Beboerne virker bevidste og opmærksomme på</p>
------	--

	deres omgivelser, som de reagerer på med smil og imødekommenhed.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der tilbydes og foregår rigtig mange værdifulde aktiviteter i hverdagen som beboerne udtrykker stor glæde over. Både beboere og medarbejderne tilkendegiver, at der er fleksibilitet i døgnrytmen således, at de individuelle behov og ønsker tilgodeses.

### Kost og drikke

Data	<p>Tistruplund plejecenter får mad leveret fra Varde Kommune. Personalet værdsætter dog, at maden bliver tilberedt færdig af det ansatte køkkenpersonale, så plejecentret dufter af mad. Herudover fortæller personalet, at maden bliver serveret i skåle og på fade, så beboerne selv kan tage og dele rundt ved bordet. Der er 15 beboere, som sidder sammen og spiser, mens fem beboere vælger at sidde hos sig selv og spise.</p> <p>En medarbejder oplyser, at plejecentret forsøger at afstemme maden i forhold til de rette ernæringsmæssige anbefalinger. Tilsynet noterer sig, at en del af beboerne får særligt tilrettelagt kost, fordi de enten har en kronisk sygdom eller er inde i en periode med sygdom, hvor de kan tabe sig. Personalet fortæller, at lægen ofte er involveret i forbindelse hermed, og personalet er gode til at inddrage køkken, læge sygeplejerske efter behov".</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som har diabetes. Beboeren fortæller, at hun oplever, at der tages hensyn til hendes ernæringsbehov. Beboeren fortæller, at hun også selv er god til at tage hensyn til, hvilke fødevarer der er gode for hende og hvilke der ikke er. Beboeren opsøger selv den rigtige information fra læge og personale. Personalet oplyser, at de ikke længere måler beboerens diabetes, selvom dette før var nødvendigt, da blodsukker ligger meget stabilt.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at beboerne alt i alt fremstår glade og tilfredse med forplejningen på plejecentret, hvilket en beboer sætter ord på over for tilsynet på følgende måde: "Kagen, ved du hvad den smager af? Den smager af et stykke mere".</p> <p>Tilsynet observerer en god og livlig dialog omkring bordet, hvor personale deltager og taler med.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er gode til at udnytte beboernes ressourcer omkring måltidet. Dette sker blandt andet igennem en aktiv inddragelse af beboerne i forbindelse med måltidet. Personalet er bevidste om deres rolle under måltidet. Personalet deltager altid og har en aktiv rolle som katalysator, både for at sikre en dialog mellem beboer og beboer imellem men også mellem beboer og medarbejder. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser en særlig opmærksomhed på beboernes ernæringsbehov. Dette sker blandt andet ved at færdig gøre maden i eget køkken, så der kommer til at dufte af mad på plejecentret og dermed stimulere sulten.

### Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at det oftest er dem, der råber højest, som bliver hørt. En medarbejder fortæller, at det er hendes opfattelse, at beboerne kommer, hvis de ønsker noget. Medarbejderen opfatter beboerne som tilfredse og bemærker, at hun ikke hører beboerne være utilfredse. En øvrig medarbejder fortæller, at hun indimellem hører beboerne sige, at de "jo bare er der".</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som oplyser, at han godt ved, hvor han skal gå hen, hvis han skal klage. Beboeren synes dog aldrig, at der har været noget at</p>
------	--

	klage over på Tistruplund plejecenter.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne bliver hørt i hverdagen og de ved, hvem de skal henvende sig til, hvis de har noget, de ønsker at tale om.

#### Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Personalet fortæller, at der er en god kommunikation mellem beboerne og medarbejderne. Der tales godt sammen, og personalet udviser respekt over for beboerne. En medarbejder fortæller, at hun synes, de er gode til at respektere, at beboerne har deres liv og deres hjem her, så der skal udvises ydmyghed over for det faktum, at det er beboernes præmisser, som personalet skal kunne forstå og være en del af.</p> <p>En medarbejder fortæller, at personalet internt er gode til at kommunikere og sige fra. Dette er især vigtigt, hvis kommunikationen mellem en medarbejder og en beboer skal være god. En medarbejder fortæller, at de er gode til at give hinanden plads, og fratage en medarbejder den enkelte beboer, hvis kommunikationen ikke er så god eller hvis medarbejderen bare har en dårlig dag.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som siger, at hun har været her i fire år, og aldrig har hørt nogen skændes eller være uenig.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en rigtig god omgangstone og sprogbrug i hverdagen. Når medarbejdergruppen trives har det som oftest en afsmittende positiv effekt på beboerne. Tilsynet noterer sig i den forbindelse at medarbejderne fortæller, at personalet indbyrdes fungerer rigtig godt sammen og er gode til at hjælpe hinanden i hverdagen. Der bliver samtidig tilkendegivet, at medarbejderne har stor respekt for den enkelte beboer og at det er vigtigt at udvise ydmyg overfor, at det er beboerens eget hjem.

#### Tryghed og trivsel

Data	<p>De beboere, som tilsynet har talt med, fortæller, at de trives og føler sig trygge ved at bo på Tistruplund plejecenter. Tilsynet noterer sig, at der er en god stemning blandt de ældre, som opfører sig hjemmevante og sikkert i plejecentrets rammer.</p> <p>En beboer udtrykker eksplicit, at hun er glad for at bo på plejecentret, nu når hun ikke længere er i stand til at bo derhjemme. Beboeren er tryk ved, at der er noget personale, som meget hurtigt kan hjælpe, hvis der skulle ske noget. Beboeren har en gang erfaret, at personalet var opmærksomt og kom med det samme og det virker betryggende.</p> <p>Personalet oplyser, at det indimellem kan være en udfordring, at beboerne alle har forskellige præferencer, således at de gerne vil aktiveres på forskellige måder. En medarbejder vurderer dog, at hun generelt synes, at beboerne bliver set og hjulpet, når der er behov for det.</p>
Tilsynets vurdering	På baggrund af observationer på fællesarealer og beboernes udtalelser vurderer tilsynet at der er en god trivsel på plejecentret. Beboerne giver udtryk for, at de trives og at de ved hvem de skal gå til, hvis de har problemer. Tilsynet vurderer ligeledes at beboerne får den hjælp, de har behov for med hensynstagen til deres forskellige plejebestanden .

### 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.
Observation	x		Tilsynet observerer delvis sammenhæng mellem beboerens tilstand og visitationens afgørelse. En beboer er visiteret til mere hjælp end beboeren har behov for i dag. Tilsynet vurderer, at beboeren bør revideres.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver at vide, hvem vedkommende kan henvende sig til, hvis der opstår et 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		Hos begge beboere er alle indsatsområder udfyldt. Begge handleplaner indeholder døgnrytmeplan og aktuelle beskrivelser af beboerens problemstillinger og behovet for pleje og omsorg.
Dokumentation (2)	x		Begge døgnrytmeplaner indeholder generelt konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for pleje og omsorg. En døgnrytmeplan bør i højere grad beskrive hjælpen til påklædning med konkrete og individuelle handlinger.
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 fyldestgørende og faglig måde redegøre for beboerens behov for hjælp til personlig pleje og omsorg.
-------------	---	--	--

Mål 3 Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	Begge handleplaner indeholder kun delvis beskrivelser af relevante potentielle risici hos den enkelte beboer - fx mangler der konkrete beskrivelser i forhold til en beboer, som har diabetes og i forhold til en beboer i blodfortyndende behandling.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne problemstillinger og beboerens tilstand.
Beboer	x		Begge beboere oplever, at der bliver fulgt op på evt. problemstillinger.
Medarbejder	x		Begge medarbejderne kan på en fyldestgørende og faglig måde fortælle om særlig indsats 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 beskrivelser af hvordan beboerens ressourcer inddrages i hverdagen fx i forbindelse med personlig pleje, mobilisering og aktiviteter.
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 hun deltager i læseklub Sognehuset som et tilbud uafhængig af plejecentret.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en detaljeret måde redegøre for, hvilke ressourcer beboeren har og hvordan de udnyttes i forhold til hverdagen. Medarbejder fortæller, at beboer gør mange ting selv for at holde sig i gang.



**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 handleplaner indeholder en beskrivelse af beboerens problemstillinger i forhold til deres behov for psykisk pleje og omsorg og med konkrete og individuelle beskrivelser i forhold til beboerens behov for psykisk pleje og omsorg. Fx en beboer med mange mentale ressourcer eller beboer som har stort behov for at snakke.
Observation		x	
Beboer	x		Alle beboere tilkendegiver, at de er trygge ved at bo på Plejecentret.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan på en fyldestgørende 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 1 beboer foreligger der en beskrivelse af rengøringsopgaven i dokumentationen.
Observation	x		Tilsynet observerer, at alle boliger fremtræder rene og pæne.
Beboer	x		Begge beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med deres hjems renholdelse.
Medarbejder	x		Begge medarbejdere kan fortælle om særlig indsats 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 tilpasse på Plejecentret.
Beboer (2)	x		Begge beboere tilkendegiver, at de oplever en meget respektfuld tiltaleform samt respekt for

			deres levevis. En beboer fortæller, at der kommer mange forskellige medarbejdere, men at de alle er søde og hjælpsomme.
Medarbejder (1)	x		Begge medarbejdere kan fortælle om handlinger til at sikre beboeren en god hverdag.
Medarbejder (2)	x		Begge medarbejdere kan på en omsorgsfuld måde 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 borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Varde Kommune ikke i BDO's tilsyn.

### 4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgrupeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

### 4.3 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne/brugerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra Tilbudsportalen og plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

### 4.4 Indhold

BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på plejecentre i Varde Kommune indeholder både en helhedsorienteret, dialogbaseret del og en dybdegående, stikprøvebaseret del. Samlet set afdækker tilsynet de områder, som fremgår af nedenstående boks.

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personalemæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydelsen Personlig pleje Praktisk hjælp Vedligeholdelse af fysiske og mentale færdigheder Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer Indflydelse og medbestemmelse Kommunikation Tryghed og trivsel Livskvalitet	Referenceramme og metode Internt samarbejde og kommunikation Procedurer og retningslinjer	Opfølgning på forgående tilsyn Fysiske rammer Rengøringsstandard Samvær og aktiviteter i hverdagen Kost og drikke

## 5 KONTAKTOPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](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.