

# Tilsynsrapport Varde Kommune

## Helle Plejecentret

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 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 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> .....	8
3.1.2	<i>Fysiske rammer</i> .....	8
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis</i> .....	9
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i> .....	10
3.2	Stikprøve .....	15
<b>4</b>	<b>FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>19</b>
4.1	Formål .....	19
4.2	Metode .....	19
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse .....	20
4.4	Indhold .....	20
<b>5</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER .....</b>	<b>21</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	21

# 1 VURDERING

## 1.1 Tilsynets samlede vurdering

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

Det overordnede indtryk af Helle Plejecentret, at der er tale om meget tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på enkelte udviklingsområder, som 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 som bekræftes af beboernes tilkendegivelser om, at de føler sig meget trygge og tilfredse.

Helle Plejecenter formår at italesætte deres værdigrundlag og kan meget fint redegøre for, hvad dette betyder for deres arbejde i den daglige praksis. Medarbejderne er bevidste om deres værdier i hverdagen og bruger dem som reference i den daglige pleje og omsorg og i mødet med beboerne og pårørende. Tilsynet vurderer, at Helle Plejecentrets 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.

Helle Plejecentret fremstår som et hyggeligt plejecenter med en god og hyggelig atmosfære. Tilsynet vurderer, at såvel plejecentrets fysiske rammer som plejecentrets omgivelser indbyder til at bevare beboernes mobilitet og lyst til at bevæge sig rundt. 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 arbejder meget bevidst og målrettet med rehabilitering og udnyttelse af beboernes ressourcer både fysisk, psykisk og socialt. Medarbejdere er meget opmærksomme på beboernes ønsker og rigtige gode til at inddrage den enkelte beboer i hverdagen med stor hensynstagen til de konkrete og individuelle behov og ressourcer. Konkret kan nævnes, at der på tilsynstidspunktet var 5 beboere på ferie i Egypten sammen med personale. Dette kan betragtes som et udtryk for, at Plejecentret ser muligheder fremfor begrænsninger og viser, at der er overskud og lyst til at gøre en særlig indsats. Et overskud som skal være til stede hos såvel ledelse som medarbejdere.

Helle Plejecenter planlægger og afvikler 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, og beboerne giver da også udtryk for, at de er tilfredse med maden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en 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 følgende mangler:

Mål 1. *Der foreligger en skriftlig afgørelse i forhold til beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg.*

- Hos 1 beboer mangler der en visitationsafgørelse som beskriver beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg.

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 5, at der er mangler i forhold til dokumentationen af den psykiske pleje og omsorg for beboerne.

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

- Tilsynet bemærker, at der i forhold til mål 7 ikke er udarbejdet livshistorier for beboerne.

## 1.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger
1. Helle Plejecentret kan generelt styrke kvaliteten af den sundsfaglige dokumentation ved i højere grad at sikre, at alle beboerens problemstillinger og ressourcer dokumenteres og beskrives individuelt og handlingsorienterede.
Anbefalinger
1. At Plejecentret Helle retter henvendelse til myndigheden med henblik på visitationsbesøg og udarbejdelse af visitationsafgørelse. 2. At Plejecentret Helle underviser, oplærer og vejleder medarbejderne i udarbejdelsen af sundhedsfaglig dokumentation således, at beskrivelserne i døgnrytmeplanen i højere grad fokuserer på beboernes behov for psykisk pleje og omsorg. 3. At Plejecentret Helle udarbejder livshistorier for de beboere, der ønsker at medvirke til dette.

### 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>
Helle Plejecenter, Tofterup, Vinkelvej 2, 7200 Grindsted
<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>
45 faste boliger og 8 midlertidige pladser er beboet af beboere fra Ansager plejecenter. Plejeboligerne er fordelt på fem afdelinger.
<b>Takst pr. døgn</b>
Taksten er opgivet til 0,00 kr. pr. døgn (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er voksne borgere i alderen 60-85+, som kan have følgende funktionsnedsættelser: Synsnedsættelse, hørenedsættelse, kommunikationsnedsættelse, mobilitetsnedsættelse, angst, depression og demens. (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Helle Plejecenter beskæftiger 64 medarbejdere. Personalegruppen består af ledelse og administration samt sundhedsfagligt personale. Personalegruppen er sammensat af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Herforuden beskæftiger Helle Plejecenter ydermere to husassistenter, køkken- og rengøringsarbejde samt ejendomsinspektør og pedelmedarbejder. (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
22. januar 2013 kl. 8.30 -12.00
<b>Deltagere i interviews</b>
I forbindelse med helhedstilsynet har tilsynet talt med følgende funktioner: <i>Ledelse:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Teamleder: Yrsa Johansen, uddannet sygehjælper/social- og sundhedsassistent, 3-årig akademisk uddannelse.</li> </ul> <i>Medarbejdere:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tillidsrepræsentant, uddannet social- og sundhedshjælper.</li> </ul> Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere samt beboere fordelt på Helle Plejecenters fem afdelinger.
<b>Stikprøve</b>
Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.

Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos udvalgte beboere.

Tilsynet har foretaget en stikprøve, og har i den forbindelse interviewet 2 beboere ud af 37 fordelt på 5 grupper

Tilsynet har desuden i forbindelse med gennemførelse af stikprøven, interviewet 2 medarbejdere. Medarbejderne svarede i forhold til en hver af de to udvalgte beboere:

- Begge medarbejdere er uddannet social og sundhedshjælper

#### Tilsynsførende

Margit Kure, Manager, sygeplejerske, MHM

Gitte Ammundsen, Chefkonsulent, sygeplejerske



## 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	Helle Plejecenter har ikke modtaget skriftlige klager det sidste år. Siden sidste embedslægetilsyn har personalet på plejecentret haft fokus på at være mere præcise i forhold til dokumentation vedrørende den enkelte beboers forhold. Helle Plejecenter har desuden igangsat handleplaner, som bliver fulgt op og evalueret. Derudover har personalet planlagt at oprette ernæringsplaner i 2013, som anbefalet.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Plejecentret består af 37 lejligheder, som er fordelt ud på fem afdelinger, der hver er karakteriseret ved sin egen farve. Helle Plejecenter er bygget i ét plan, så beboerne kan færdes frit og ubesværet rundt til alle afdelingerne. Helle Plejecenter ligger i Tofterup, hvorfor beboerne har mulighed for at gå ned til byens butikker. Tilsynet noterer sig, at såvel plejecentrets fysiske rammer som plejecentrets omgivelser indbyder til at bevare beboernes mobilitet og lyst til at bevæge sig rundt.</p> <p>Tilknyttet Helle Plejecenter er desuden en gårdhave, som flittigt bliver benyttet om sommeren. Her tager plejecentrets pedeller beboerne med ud for at arbejde i haven eller fodre fugle i fuglehusene. Der er også et lysthus, som ligeledes bruges flittigt om sommeren.</p> <p>Personalet oplyser, at der i øjeblikket er fem beboere, som er bortrejst til Egypten. Der hænger en opslagstavle med diverse informationer f.eks. avisudklip med beboere, som er på vej til Egypten. Tilsynsførende bemærker, at der er en afslappet og hyggelig stemning, da tilsynet ankommer. Både personale og beboere synes imødekommende. Tilsynet observerer, at der er synlige medarbejdere overalt. Tilsynet besøger samtlige af plejecentrets fem afdelinger og noterer sig, at indretningen på gangarealerne samt i opholdsstuerne er udsmykket således, at miljøet fremstår hjemligt og behageligt. Der er blandt andet pyntet med friske grønne planter rundt på gangarealerne, hvor der også står stole, hvor beboerne kan sætte sig og få et hvil. Tilsynet noterer sig, at der hænger synlig håndsprit på væggen.</p> <p>Tilsynsførende besøger en beboer i hans bolig. Den er indrettet med et lille tekøkken, som beboer særligt bruger, når de pårørende kommer til kaffe og eftermiddagskage. Beboeren fortæller, at han er glad for sin terrasse, som han bruger meget om sommeren til at sidde ude og nyde vejret.</p>
Tilsynets vurdering	Plejecentret fremstår som et hyggeligt plejecenter med en god og hyggelig atmosfære. Tilsynet vurderer, at såvel plejecentrets fysiske rammer som plejecentrets omgivelser indbyder til at bevare beboernes mobilitet og lyst til at bevæge sig rundt. Tilsynet blev taget rigtig godt imod af et

	<p>imødekomme personale, hvilket betyder, at man bliver set og føler sig velkommen. Der er i øjeblikket 5 beboere på ferie i Egypten sammen med personale. Tilsynet vurderer, at det er meget positivt, at Plejecentret har indfriet disse 5 beboers ønske om ferie, hvilket må betragtes som tegn på overskud og lyst til at gøre en særlig indsats både fra ledelse og personale.</p>
--	---

### 3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

#### Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Personalet på Helle Plejecentret redegør for, at der fornyligt er udarbejdet et nyt værdigrundlag, som skal være et fælles udgangspunkt for flere plejecentre i Varde Kommune. Værdierne er ophængt og synlige for såvel personale som beboere, der således kan læse dem dagligt. Personalet på Helle Plejecenter arbejder ud fra en faglig referenceramme, som blandt andet er karakteriseret ved et positivt menneskesyn, der opfatter beboerne som aktive medspillere. Personalet anser det som en vigtig forudsætning, at der udvises respekt for meninger og forskelligheder samtidig med, at det anses som nødvendigt at opbygge et tillidsfuldt og loyalt arbejdsmiljø. Dette forsøger personalet blandt andet at håndhæve ved at tildele alle nye medarbejdere en "faderordning". Ordningen indebærer, at en erfaren medarbejder bliver tilknyttet den nye medarbejder for at støtte og vejlede de første tre måneder af ansættelsen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der kun er gode tilbagemeldinger på ordningen. Endvidere fortæller hun, at den erfarne medarbejder blandt andet holder øje med, om den nye medarbejder følger døgnrytmeplanen og/eller i øvrigt varetager denne ordentligt. Medarbejderen fortæller, at det er vigtigt for Helle Plejecentret, at der ikke sjuskes med eksempelvis at rede seng.</p> <p>Personalet tilkendegiver ligeledes, at den erfarne medarbejder også hjælper den nye medarbejder med at sikre en god kommunikation med beboeren, således at både ressourcer og udfordringer bliver tilgodeset. Den erfarne medarbejder kan eksempelvis hjælpe den nye medarbejder med at finde måder at motivere beboeren til at vedligeholde fysiske ressourcer. Det skal kunne læses i døgnrytmeplanen, hvad beboerne kan og ikke kan.</p> <p>Lederen af Helle Plejecenter tilkendegiver, at plejecentret har stor opmærksomhed på at opfatte beboerne som individuelle mennesker. Lederen fortæller tilsynet, at dette er nødvendigt, hvis plejecentret skal kunne rumme såvel demente alkoholikere og andre målgrupper af ældre.</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 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 har særdeles meget fokus på at sikre en god og grundig introduktion og oplæring til nye medarbejdere. Nye medarbejderne har en "faderordning" og oplæres over en længere periode, hvilket bidrager til højt informationsniveau, særligt i forhold til den enkelte beboer, og dermed kvalitet i den udførte pleje og omsorg.</p>

#### Plejeplan

Data	<p>På Helle Plejecenter har alle personaler ansvar for at dokumentere og revidere plejeplanerne, således at alle observationer og overvejelser bliver nedskrevet. Ofte rådfører social- og sundhedshjælpere sig med social- og</p>
------	--

	<p>sundhedsassistenterne i gruppen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at alle beboere har tilknyttet en kontaktperson. Den enkelte kontaktperson har ansvar for at gennemgå beboerens handleplan, minimum en gang hvert halve år.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at personalet i forhold til dokumentationspraksis kender til eget ansvar og kompetence. Alle beboere har fast tilknyttet kontaktperson på plejecentret. Tilsynet har erfaring for, at beboere, som har fast tilknyttet kontaktperson, generelt oplever en øget trykthed, da de ved, hvem de skal spørge, og hvem der kan hjælpe dem i hverdagen.</p>

### Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Personalet har fokus på hverdagsrehabiliterende indsatser, hvor beboernes muligheder for at inddrage egne fysiske og psykiske ressourcer er prioriteret højt. Dette ser tilsynet udmøntet i måden, hvorpå beboerne opfatter de daglige gøremål, som en naturlighed.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun eksempelvis selv tørrer støv af og støvsuger samtidig med, at hun også gerne hjælper til andre steder på plejecentret. En medarbejder tilkendegiver, at personalet på Helle Plejecenter lægger stor vægt på, at beboernes ressourcer styrkes og vedligeholdes gennem så megen aktivitet som muligt set i forhold til beboerens evner. Derfor bliver det en balancegang, som kræver indsigt i beboerne, at være både behjælpelig og motiverende i forhold til beboerens behov. Tilsynet taler med en beboer, som foruden at beskrive alle de aktiviteter og gøremål, hun deltager i, også fremhæver, at personalet er god til at hjælpe til, når hun får brug for det.</p> <p>Personalet på Helle Plejecenter har lysten til at udvikle og blive bedre. Rehabilitering i hverdagen skal ske med omtanke. Målet er, at beboerne skal have energi til at deltage i hverdagens og øvrige aktiviteter, som kan kræve en prioritering af deres samlede ressourcer. I forlængelse heraf har Helle Plejecenter da også mulighed for at tilbyde træningsfaciliteter med tilknyttet fysio- og ergoterapeut til beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes meget 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.</p>

### 3.1.4 Hverdagsliv

#### Samvær og aktiviteter i hverdagen

Data	<p>Personalet på Helle Plejecenter fortæller tilsynsførende, at man er god til at planlægge aktiviteter, som matcher den enkelte beboers præferencer. En medarbejder tilkendegiver blandt andet, at plejecentret forsøger at prioritere beboernes ressourcer ved at have en åben og fordomsfri tilgang til beboerne. Som eksempel fremhæver medarbejderen en beboer som tidligere var alkoholiker, men som nu ser en glæde i at hjælpe plejecentrets pedel med diverse gøremål såsom at køre skrald. Derudover hjælper han pedellen med at beskære træer og udføre andet havearbejde i såvel sommer- som vinterhalvåret. En medarbejder fortæller tilsynet, at Helle Plejecenter har</p>
------	--

	<p>stor opmærksomhed på at prioritere beboernes individuelle ressourcer, og i stedet for begrænsninger hellere fokusere på beboernes kunnen.</p> <p>Tilsynet oplyses blandt andet, at daghjemmet har en stor opslagstavle over kommende aktiviteter, som udsendes til hver gruppe med et overblik over ugens aktiviteter. En medarbejder fortæller, at det handler om at gøre beboeren bevidst om aktiviteterne, hvorefter de selv kan afgøre, hvad de vil deltage i. Plejecentret har dagligt aktiviteter såsom højlæsning, stolegymnastik mv. Personalet fortæller, at eksempelvis højtlesning altid har mange deltagere, og beboerne synes altid at være meget optaget af historien. En medarbejder oplyser, at når der er tid, læser personalet med beboerne i weekenden, da beboerne nyder det rigtig meget. Derudover arrangeres der også små juleture, indkøb af forårsblomster og flere andre aktiviteter. Midlerne til at arrangere de aktuelle begivenheder forefindes hos vennekredsene.</p> <p>En medarbejder på en af afdelingerne på Helle Plejecenter fortæller, at personalet i samarbejde med beboerne dagen forinden tilsynets besøg arrangerede en mindre festmiddag, hvor maden til beboerne blev afbestilt, og i stedet lavede beboerne mad sammen med medarbejderne i afdelingens lille køkken. Medarbejderen fortæller endvidere, at beboerne indimellem er med til eksempelvis at skrælle kartofler eller bage. Tilsynet taler med en beboer på afdelingen, som fortæller, at han ikke synes, der er for mange aktiviteter. Han oplyser, at han nyder at deltage i de begivenheder, han har lyst til. Tilsynet noterer sig, at beboeren oplyser, at han aldrig opfatter hverdagen på Helle Plejecentret som kedelig.</p> <p>Personalet på plejecentret gør tilsynsførende opmærksom på, at nogle afdelinger arrangerer flere aktiviteter for beboerne end andre, hvilket afhænger af sammensætningen af beboere og kompleksiteten i deres funktionsevner. En medarbejder på en af afdelingerne oplyser blandt andet, at det er Daghjemmet, som arrangerer flertallet af de aktiviteter, der finder sted på plejecentret, hvorfor personalet på afdelingen i stedet har opmærksomhed på mindre gruppeaktiviteter såsom at skrælle kartofler og spille kort.</p> <p>Tilsynet besøger Daghjemmet, hvor der foregår tøjudsalg, og bemærker en behagelig og levende stemning. Tilsynet observerer, at der er mange beboere, som benytter Daghjemmet om formiddagen.</p> <p>Tilsynet besøger en anden af Helle Plejecentrets afdelinger, hvor personalet tilkendegiver, at afdelingen er så heldig at have en medarbejder, som gerne vil have aftenvag, fordi hun er god til at beskæftige beboerne om aftenen. Tilsynet oplyses, at medarbejderen holder af at gå ture, tale og hygge med beboerne. Personalet på afdelingen fortæller desuden, at de værdsætter at være sammen med beboerne, når de er på arbejde, hvilket også betyder, at de gerne afvikler deres pause blandt beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der tilbydes og foregår rigtig mange værdifulde aktiviteter i hverdagen som beboerne udtrykker stor glæde over. Aktiviteterne er meget varierede og stimulerer både de fysiske, mentale og sociale sanser. Med variation på de enkelte afdelinger er der fokus på at inddrage beboerne i de daglige opgaver, ligesom man er opmærksom på fx højtlesning om aftenen.</p>

#### Kost og drikke

Data	<p>Helle Plejecenter får maden leveret af Det Danske Madhus. Lederen af plejecentret oplyser, at personalet anvender de kompetencer, som køkkenmedarbejderne har til at planlægge og udarbejde kostplaner til de beboere, der har behov for dette.</p>
------	--

	<p>Tilsynsførende noterer sig, at beboerne gerne indtager alle måltiderne i den fælles opholdsstue, men at de ligeledes også kan få maden serveret i boligerne. En medarbejder på en af plejecentret afdelinger fortæller, at tre ud af fire beboere spiser i den fælles opholdsstue, hvor de har faste pladser. Personalet forsøger at sammensætte beboerne, således at de får glæde af hinandens selskab. Personalet forsøger i øvrigt at gøre stemningen hyggelig og rar, så beboerne får lyst til at spise lidt mere og sidde lidt længere i fællesskabet med de øvrige beboere. Medarbejderne fortæller, at de også selv bidrager til samtalen, så den inspireres af flere forskellige inputs.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at maden bliver serveret på fade, så den fremstår indbydende og appetitlig. Beboerne vælger fra fadene ud fra, hvad de har lyst til at spise. Personalet fortæller, at de overvejende sammensætter menuen for at sikre variation i ernærings sammensætningen, men at beboerne supplerer alt efter ønsker, således at alles individuelle præferencer bliver tilgodeset.</p> <p>En medarbejder fra en af plejecentret øvrige afdelinger oplyser til tilsynsførende, at personalet ligeledes respekterer, hvis beboerne ønsker at spise i deres boliger, men at der er stor opmærksomhed på at gøre det sociale miljø omkring måltiderne trygt og positivt.</p> <p>Et par beboere giver udtryk for at der er tilfreds med maden og dennes sammensætning.</p> <p>Helle Plejecenter anvender køkkenpersonalet som sparing i forhold til beboernes ønsker og behov om den rigtige kostsammensætning. Det er overvejende personalet, som sammensætter menuen på plejecentret, men ønsker en beboer at tage sig ændres kosten til beboeren på vedkommendes opfordring. Dagvagterne oplyser, at der findes en mindre logbog, som tages i brug ved afløsere, så de ligeledes ved, hvilke aftaler, der måske kan være indgået i forbindelse med beboerens kost.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på måltiden og betydningen af at skabe en god stemning og hyggelig atmosfære. Medarbejderne er gode til at udnytte beboernes ressourcer omkring måltidet igennem en aktiv inddragelse af beboerne i forbindelse med måltidet. Personalet er ligeledes bevidste om deres rolle under måltidet. De er aktive deltagende og har en rolle som katalysator, både for at sikre en dialog mellem beboer og beboer imellem, men også mellem beboer og medarbejder. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en opmærksomhed på beboernes ernæringsbehov og inddrager relevante kompetencer ligesom de gennem en logbog sikre opfølgning på indgåede aftaler.</p>

#### Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Nye beboere på Helle Plejecenter bliver indkaldt til en indflytningssamtale, hvor pårørende også gerne deltager. Leder af plejecentret fortæller, at det ved denne samtale afstemmes, hvilke behov, udfordringer og problemstillinger den nye beboer eventuelt måtte have, som skal tages hensyn til. Det understreges dog, at beboerne generelt selv bestemmer over deres bolig, herunder eksempelvis indretning af denne. Derudover bestemmer beboerne også selv, hvor de vil spise henne samt hvilke aktiviteter, de har lyst til at deltage i. En beboer deltager eksempelvis i bordtennis i den nærliggende hal. Desuden er Daghjemmet gode til at arrangere ture, der er inspireret af beboernes ønsker.</p> <p>En medarbejder fortæller uddybende, at der naturligvis er stor forskel på beboernes funktionsevner, når de ankommer til Helle Plejecenter. Det bliver eksempelvis prioriteret, at de beboere, som er i stand til at svare for sig selv</p>
------	---

	netop får muligheden herfor. Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun oplever at have indflydelse på sin hverdag og de daglige aktiviteter i centret. Hun fortæller endvidere, at hun ikke oplever at være afhængig af personalets hjælp, fx hvis hun får gæster og efterfølgende har brug for at støvsuge, så gør hun det selv.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Plejecentret gennem indflytningsamtale og løbende dialog sikrer, at beboerne har medindflydelse på deres hverdag. Tilsynet vurderer, at personalet giver indtryk af at have en god balance i forhold til at hjælpe beboeren på deres præmisser.

### Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer en gruppe, hvor flere beboere sidder og ser ud til at hygge sig sammen med medarbejderne. Beboerne sidder ved to borde, og der tales ved hvert bord, ligesom der tales på tværs af to borde. Tilsynet taler med en beboer, som tilkendegiver, at han er meget glad for at bo på plejecentret. Han føler, at han får den hjælp, som han er berettiget, men heller ikke mere end det, hvilket han opfatter som positiv, fordi <i>"man skal jo holde sig i gang."</i></p> <p>Lederen af Helle Plejecenter oplyser tilsynet, at personalet taler med hinanden, og finder det nødvendigt at prøve og begrænse sladder. Det skaber et dårligt miljø, og en mistillid blandt beboer og medarbejder, hvilket der er stor opmærksomhed på skal undgås. Lederen af plejecentret fortæller, at plejecentret har søgt penge fra forebyggelsesfonden, hvor der er søgt om kollegial sparing med 8 undervisningsgange.</p> <p>For at styrke kommunikationen blandt medarbejderne forsøger personalet på Helle Plejecenter at holde fast i en allerede eksisterende mødestruktur, hvor hver enkelt beboer gennemgås i forhold til gældende standpunkt hver sjette uge á en time pr. gang.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynets vurdering er, at der er en god omgangstone og sprogbrug i hverdagen. Der hersker en god og uformel tone mellem personale og beboere, som medvirker, at beboere virker trygge.

### Tryghed og trivsel

Data	<p>Personalet tilkendegiver over for tilsynsførende, at det der blandt andet skaber tryghed og trivsel blandt beboerne og internt blandt medarbejderne på Helle Plejecenter, er det faktum, at mange af medarbejderne har arbejdet på plejecentret i mange år, og dermed har et godt kendskab til hinanden. Det betyder, at medarbejderne hver især kender hinandens grænser og tilgang til beboerne. Lederen af plejecentret vurderer, at kompetencer stemmer meget godt overens med de opgaver, som udføres på plejecentret. Leder af plejecentret tilkendegiver dog, at der i den kommende tid skal være større opmærksomhed på at få to social- og sundhedsassistenter til at dække aften- og/eller nattevagten.</p> <p>En medarbejder fortæller, at det generelt virker sådan, at såvel beboere som medarbejdere er glade for at være på Helle Plejecenter. Tilsynet noterer sig, at medarbejderne virker glade og bidrager til en god stemning. Tilsynet observerer, at dette blandt andet understøttes ved personalets evne til at tale, lytte, motivere og give plads til forskelligheder hos beboerne. Beboerne føler sig trygge, fordi personalet kan rumme og tilgodese de forskelle, der giver mange forskellige styrker og svagheder i hverdagen på Helle Plejecenter.</p>
Tilsynets	På baggrund af observationer på fællesarealer og beboernes udtalelser

vurdering

vurderer tilsynet, at der er en god trivsel på plejecentret. Beboerne trives og føler sig trygge i hverdagen, hvilket blandt andet skyldes, at de bliver behandlet respektfuldt og med hensynstagen til deres mange forskelligheder.



### 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 1 beboer indeholder dokumentationen en beskrivelse af beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg. Hos 1 beboer foreligger visitators helhedsvurdering ikke. Dokumentationen indeholder retningsgivende mål. <i>"Mål med hverdagsrehabiliterende indsats," "særlige opmærksomheder i omsorgen" og "Borgerens ønsker om plejepersonalets kontakt til pårørende"</i> er generelt ikke beskrevet.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboernes tilstand.
Beboer	x		Begge beboere giver udtryk for, at de vil tage kontakt til medarbejderne, hvis der skulle opstå behov for at klage.
Medarbejder	x		Begge de interviewede medarbejdere har kendskab til visitationens bevilling.

#### 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		Beboerne har en døgnrytmeplan, hvor behovet for personlig pleje og omsorg er beskrevet.
Dokumentation (2)	x		Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne fremstår handlevejledende og individuelle i beskrivelserne af den daglige tilrettelæggelse af plejeopgaverne for beboerne. Nattilsyn er generelt ikke handlevejledende og individuelt beskrevet. Eksempelvis er det ikke angivet, hvad et nattilsyn x2 skal indeholde. 1 døgnrytmeplan er beskrevet med udgangspunkt i beboernes ressourcer og hvorledes beboerne medinddrages i den daglige pleje. 1 døgnrytmeplan tager udgangspunkt i, hvad beboeren skal have hjælp til.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboernes tilstand.
Beboer	x		Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for.



Medarbejder	x		<p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatser i forhold til plejen og omsorgen for beboerne.</p> <p>En medarbejder oplyser blandt andet, hvorledes det er vigtigt at tilbyde beboeren et bad om aftenen fremfor om dagen, idet beboerens vejtrækning er væsentlig bedre lidt senere på dagen.</p> <p>En anden medarbejder oplyser, hvorledes det er vigtigt at spørge beboeren, om man kan hjælpe med noget, idet beboeren ikke selv beder om hjælpen.</p>
-------------	---	--	---

Mål 3. Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x		<p>Potentielle og aktuelle risici er generelt dokumenteret i journalerne.</p> <p>Eksempelvis er det beskrevet, hvorledes en beboer har behov for astma-medicin inden morgenplejen startes.</p> <p>I forhold til en anden beboer med leddegigt er det beskrevet, hvorledes beboeren har behov for speciel lejring af benene.</p>
Observation	x		Tilsynet observerer, at der er taget hånd om beboernes fysiske og sociale forhold.
Beboer	x		Beboerne oplever, at der bliver fulgt op på relevante problemstillinger.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for handlinger i forhold til opfølgning på evt. risici.

**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		<p>Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelse af, hvordan beboernes fysiske ressourcer inddrages og vedligeholdes i almindelig daglig levevis.</p> <p>Eksempelvis beskrives det, hvorledes en beboer opfordres til at deltage i aktiviteter for at styrke den fysiske funktion og bedre vejtrækningen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at inddragelse af de sociale ressourcer kun er dokumenteret i et begrænset omfang.</p>
Observation	x		<p>Tilsynet observerer, at der generelt er sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboernes tilstand.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboernes sociale ressourcer med fordel kan inddrages i højere grad.</p>
Beboer	x		<p>Beboerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt for dem.</p> <p>Beboerne er bevidste om betydningen af at være aktive i hverdagen og gøre mest muligt selv.</p>

Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes ressourcer inddrages i forbindelse med den praktiske hjælp og/eller personlige pleje og omsorg. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har et godt kendskab til beboernes fysiske og sociale ressourcer. Denne viden og indsigt kan med fordel ajourføres i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.
-------------	---	--	---

**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	Hos begge beboere foreligger der ingen beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg i døgnrytmeplanen.
Observation		x	Tilsynet observerer, at der i forhold til begge beboere ikke foreligger beskrivelser af beboernes psykiske og mentale tilstand og behov for evt. psykisk pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at dette kan være relevant i forhold til eksempelvis en beboer, der opleves trist på grund af den store omvæltning ved indflytning på plejecenter. Ligeledes vurderes det relevant i forhold til en beboer, som har svært ved at udtrykke egne behov.
Beboer	x		Beboerne føler sig sikre og trygge i hverdagen.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for den faglige indsats i forhold til beboernes behov for psykisk pleje og omsorg. Eksempelvis oplyser en medarbejder, hvorledes det er vigtigt at være opmærksom på, at en beboer ikke selv beder om hjælp. Medarbejderen beskriver beboeren som en beskeden og forsigtig dame, der har svært ved at udtrykke egne behov.

**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		Der forefindes rengøringsplan for begge beboere.
Observation	x		Tilsynet observerer, at den hygiejniske tilstand i boligen samt omkring hjælpemidler er meget tilfredsstillende og i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder.
Beboer	x		Beboerne er meget tilfredse med hjemmets renholdelse.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for 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	Der forefindes ingen livshistorie på beboerne.
Beboer (1)	x		Beboerne føler sig generelt godt tilpasse på plejecentret.
Beboer (2)	x		Beboerne oplever respektfuld tiltale, kommunikation og accept af levevis.
Medarbejder (1)	x		Medarbejderne kan fortælle om handlinger til at sikre beboerne en god hverdag. En medarbejder oplyser til tilsynsførende, at vedkommende netop er i gang med udarbejdelse af livshistorie for beboeren.
Medarbejder (2)	x		Medarbejderne kan fortælle om handlinger til at sikre respekt for beboerne.

## 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, fokusgruppinterviews, 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 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.