

Tilsynsrapport
Varde Kommune

Plejecentret Carolineparken

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

1	VURDERING	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	5
1.3	Vurderingsskala	5
2	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	7
3	DATAGRUNDLAG	9
3.1	Helhedstilsynet	9
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn</i>	<i>9</i>
3.1.2	<i>Fysiske rammer</i>	<i>9</i>
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis</i>	<i>10</i>
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i>	<i>12</i>
3.2	Stikprøve	16
4	FORMÅL OG METODE	21
4.1	Formål	21
4.2	Metode	21
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse	22
4.4	Indhold	22
5	KONTAKTOPLYSNINGER	23
5.1	Præsentation af BDO	23

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Carolineparken. 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 Plejecentret Carolineparken er, at der generelt er tale om tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på flere udviklingsområder, som retter sig mod den udførte pleje og omsorg, men også i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation.

Plejecentret Carolineparken fremstår som et nyt, lyst og venligt plejecenter med en hyggelig indretning. Tilsynet observerer, at de fysiske rammer samlet set bevirker, at beboerne kan bevæge sig frit rundt mellem såvel afdelinger som opholdsstuer, hvilket får Carolineparken til at fremstå som en harmonisk enhed.

På baggrund af helhedstilsynet vurderer tilsynet, at der er en god omgangstone, og der hersker en god og uformel tone mellem personale og beboere og mellem personale og pårørende. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at der generelt arbejdes med afsæt i plejecentrets værdier i hverdagen.

Tilsynet vurderer samtidig, at der er væsentlige forskelle på de enkelte afdelinger i forhold til tilgangen til plejen og til samarbejde og information. Tilsynet oplever, en pårørende som efterlyser et øget informationsniveau, en beboer oplever, at medarbejderen ikke kan lide hende, og på en tredje afdeling oplever tilsynet en plejesituation som ikke anerkendende. Disse situationer kan ses som isolerede tilfælde, men tilsynet vurderer, at der kan være behov for at drøfte, hvilke værdier og kvalitet plejecenteret skal afspejle i den daglige pleje og omsorg men også i samarbejde og kommunikation med beboere og pårørende.

Medarbejderne syntes, at det har været udviklende at arbejde med hverdagsrehabilitering og udnyttelse af beboernes ressourcer. Tilsynet oplever da også beboere, som hjælper til med daglige gøremål. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der generelt er behov for at følge op på projektet, hvis man fortsat ønsker at have fokus på udnyttelse af beboerens ressourcer i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på hverdagsrehabilitering. Det er samtidig tilsynets indtryk, at det er svært for personalet i hverdagen at holde fokus og motivere beboerne til at gøre tingene selv. For at skabe en fælles forståelse og et fælles afsæt kunne et informationsmøde til beboere og pårørende give mulighed for at drøfte og inspirere hinanden men også holde fast i rehabiliteringstankegangen.

Der foregår mange fælles aktiviteter på plejecentret og beboerne har stor indflydelse på, hvilke aktiviteter der skal planlægges. Mange af beboeren er glade for disse og deltager aktivt i de mange aktiviteter. Tilsynet oplever, at der er meget stille i de sene eftermiddags- og aftentimer, hvorfor det kunne overvejes om aktiviteterne kunne strækkes ud over flere timer i løbet af dagen/aften.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på at skabe en hyggelig stemning omkring måltidet. Dette sker gennem en aktiv inddragelse af beboerne i forbindelse med måltidet ved, at personalet bevidste om at skabe og sikre en dialog. De sociale ressourcer udnyttes ved fx at placere beboerne sammen ved bordet, under måltidet, så den enkeltes ressourcer bliver stimuleret.

Beboerne er tilfreds med maden, men tilkendegiver samtidig, at de kunne ønske sig større indflydelse på maden og dennes sammensætning. Tilsynet har erfaring for, at det kan have

stor betydning for beboerne, at de har indflydelse og medbestemmelse på maden i hverdagen samt op til højtider. Plejecentret Carolineparken bør derfor overveje, hvordan beboerne kan få indflydelse på maden og dennes sammensætning.

Plejecentret Carolineparken oplever generelt, at gruppen af demente beboere stiger. Dette stiller øget krav til medarbejderne omkring viden og indsigt i pleje og omsorg til denne målgruppe. De medarbejdere tilsynet talte med, oplevede manglende kompetencer til denne gruppe af beboere. Tilsynet vurderer derfor på denne baggrund, at plejecentrets personale vil kunne højne kvaliteten af deres pleje til demente beboere gennem et kompetenceløft.

På baggrund af stikprøven vurderes det, at plejecentret er godkendt med mangler på en række områder som er følgende:

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 2, at døgnrytmeplanerne ikke fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes problemstillinger og behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet.

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 3, at beboernes potentielle og aktuelle risici kun delvist er beskrevet i døgnrytmeplanerne. Tilsynet bemærker, at beskrivelserne af beboernes potentielle og aktuelle risici er kortfattet og ofte kun indirekte beskrevet.

Mål 4. Der foreligger en beskrivelse af beboerens ressourcer og hvordan de inddrages og anvendes i hverdagen

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 4, at beskrivelsen af hvordan inddragelse og vedligeholdelse af beboernes fysiske, psykiske/mentale og sociale ressourcer i almindelig daglig levevis bør tydeliggøres og uddybes i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplanerne.

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 5, at der er manglende dokumentationen i forhold til 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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plejecentret Carolineparken bør i højere grad fokusere på og styrke den sundhedsfaglige dokumentation, således at kvaliteten generelt højnes. 2. Tilsynet bemærker ligeledes, at en afløser ikke har adgang til beboernes sundhedsfaglige dokumentation.
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"> 1. At Plejecentret Carolineparken drøfter, hvordan de styrker den daglige pleje og omsorg samt samarbejde med beboere og pårørende evt. med afsæt i deres fælles værdisæt. 2. At der skabes rum og mulighed for at drøfte og udvikle hverdagsrehabilitering som tema i hverdagen. Dette gælder både på det overordnede niveau ligesom på det mere konkrete niveau. 3. At Plejecentret vurderer behovet for aktiviteter i eftermiddags-/tidlig aftentimer. 4. At afløserne får adgang til den sundhedsfaglige dokumentation som kan medvirke til at øge kvaliteten i den daglige pleje af beboerne. 5. At Plejecentret vurderer behovet for et kompetenceløft for at højne kvaliteten af deres pleje til demente beboere. 6. At Plejecentret overvejer, om og evt. hvordan beboerne kan få indflydelse på maden og dennes sammensætning, evt. gennem et kostråd 7. At den konkrete og beskrevet beboerepisode drøftes med henblik på en refleksion og vurdering i forhold til læring og udvikling heri drøftelse af principper for magtanvendelses. 8. At Plejecentret Carolineparken højner fagligheden i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at alle døgnrytmeplaner indeholder beskrivelser af "<i>Mål med hverdagsrehabiliterende indsats,</i>" "<i>særlige opmærksomheder i omsorgen</i>" og "<i>Borgerens ønsker om plejepersonalets kontakt til pårørende.</i>" 9. At Plejecentret Carolineparken højner fagligheden i den sundhedsfaglige dokumentation igennem undervisning og vejledning af medarbejderne, således at døgnrytmeplanen beskriver beboerens problemstillinger og behov for pleje og omsorg på en individuel og handlevejledende måde gennem hele døgnet. Tilsynet anbefaler i den forbindelse, at der udarbejdes en skriftlig vejledning til indhold og udfyldelse af døgnrytmeplanen. 10. At Plejecentret Carolineparken underviser, oplærer og vejleder medarbejderne i udarbejdelsen af sundhedsfaglig dokumentation således, at døgnrytmeplanen beskriver og fokuserer på beboernes potentielle og aktuelle risici, beboernes fysiske og sociale ressourcer samt behov for psykiske pleje og omsorg. 11. At Plejecentret Carolineparken udarbejder livshistorier for de beboere, der ønsker at medvirke til dette.

1.3 Vurderingsskala

Tilsynets vurderinger er foretaget med udgangspunkt i nedenstående vurderingsskala:



Gode og tilfredsstillende forhold
<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 bemærkninger eller anbefalinger, 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>
Ikke tilfredsstillende forhold
<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. Ikke tilfredsstillende forhold giver anledning til anbefalinger om hvilke områder, der skal arbejdes med for at rette op på de pågældende forhold.</p>
Stærkt kritisable forhold
<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

Adresse
Carolineparken 1A, 6800 Varde
Leder
Jeanette Christensen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Plejecenter. Serviceloven § 105 i almene boliger, serviceloven §83 og 86 samt Varde Kommunes kvalitetsstandarder og retningslinjer på området.
Antal boliger
61 plejeboliger
Takst pr. døgn
Ifølge Tilbudsportalen er prisen pr. døgn ikke opgivet.
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er voksne borgere i alderen 60-85+, som har brug for praktisk og personlig hjælp.
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Den 21.januar 2013, kl.12-16
Antal ansatte og personalesammensætning
Carolineparken beskæftiger 72 medarbejdere. Personalegruppen består af ledelse og administration samt sundhedsfagligt personale. Personalegruppen er sammensat af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Herforuden beskæftiger plejecentret Carolineparken ligeledes en køkkenansvarlig samt en medhjælper i køkkenet, rengøring- og afrydningshjælp, aktivitetsmedarbejder samt ejendomsinspektør og pedalarbejde. Herudover har plejecentret sygeplejersker samt fysio- og ergoterapeuter tilknyttet. Plejecenteret har i øjeblikket 3 medarbejdere i flexjob. (Kilde: Tilbudsportalen)
Deltagere i interviews
I forbindelse med helhedstilsynet har tilsynet talt med følgende funktioner: <ul style="list-style-type: none"> • Leder af plejecentret Carolineparken • Teamleder: har været teamleder i 7-8 år, uddannet plejehjemsassistent, efteruddannelse i ledelse. • Teamleder for aftenvagterne. Undervejs i tilsynet og ved rundgangen taler tilsynet med flere andre medarbejdere samt beboere.
Stikprøve
Der er foretaget en stikprøve hos 3 antal beboere ud af 61 fordelt på 5 afdelinger. Tilsynet har desuden gennemført interview med 1 medarbejder, som svarede i forhold til 2 beboere. Tilsynsførende forsøgte at gennemføre interview med en medarbejder, som var ansvarlig for sidste beboer udtaget i stikprøven. Det lykkedes ikke at gennemføre dette interview, da medarbejderen ikke kendte beboeren tilstrækkeligt.

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	Der har i år 2011 været besøg af embedslægetilsyn og genbesøg i år 2012. Embedslægetilsyn i år 2011 gav anledning til nogle bemærkninger og anbefalinger. Bemærkninger vedrørte instrukser, sygeplejefaglige optegnelser, medicinhåndtering, patientrettigheder, ernæring og fysisk aktivitet og mobilisering.
Tilsynets vurdering	Tilsynet er ikke forevist embedslægerapporten for år 2012.

3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Plejecentret Carolineparken har fem afdelinger med plejeboliger tilknyttet hver enhed. Plejecentret blev renoveret i 2008, og fremstår både tidsvarende og velholdt. Plejeboligerne har fungeret som beskyttet boliger, men blev i forbindelse med renovationen ombygget til plejeboliger. Plejecentret er bygget i et plan. Lederen af plejecentret oplyser, at det er en stor fordel, at Carolineparken er bygget i ét plan, hvilket giver personalet gode og let tilgængelige muligheder for at arbejde på tværs af afdelingerne. Hver afdeling har mellem 12-16 beboere.</p> <p>Beboerne synes at være glade med størrelsen på enhederne. Tilsynsførende taler med en beboer, som fortæller, at hun er glad for at bo på plejecentret Carolineparken og føler sig hjemme i sin bolig.</p> <p>Tilsynsførende noterer sig, at plejecentret synes at have meget lyse, imødekommende og venlige rum, hvilket blandt andet skyldes store ovenlys i de fem fællesopholdsstuer. Tilsynet bemærker desuden, at plejecentret har brede gange med meget lys og plads til små hvileophold på stole. Lederen af Carolineparken fortæller, at dette giver mulighed for beboerne at gå nogle gode lange ture inde i huset, som er godt for dem. Derudover er det en helt klar fordel, at beboerne selv går fra afdeling til afdeling. Pårørende og beboere, giver løbende udtryk for, at de er glade for de mindre enheder, og at der er gode muligheder for at bevæge sig rundt.</p> <p>Plejecentrets opholdsstuer er indrettet således, at der også er plads til at planlægge fælles aktiviteter, som beboerne kan deltage i. Centret rummer ligeledes en træningsafdeling, hvor brugerne visiteres til ydelser efter behov.</p> <p>Tilsynet besøger samtlige afdelinger på Carolineparken og noterer sig, at indretningen på gangarealerne samt i opholdsstuerne er udsmykket, således at miljøet fremstår hjemligt og behageligt. Der er generelt indrettet smagfuldt med ældre, antikke møbler, gode lænestole, planter og hyggekedler i TV-stuerne. Hensigten er at skabe gode minder for beboerne, som bevirker, at de føler sig tilpasse. Tilsynet observerer, at hele plejecentret har ældre møbler på alle gangarealer så som et ældre koks-komfur, en madamblå kaffekande og en symaskine. På en af afdelingerne er der således placeret et gammelt</p>
------	---

	<p>komfur og en ældre telefon, som inspirerer beboerne og giver dem anledning til at tale sammen. En medarbejder fortæller, at både beboere og pårørende ofte kommenterer det ældre interiør. På gangarealerne hænger der malerier i klare og friske farver, som bidrager til en positiv stemning.</p> <p>Tilsynet observerer desuden, at plejecentret har opslag hængende, som fortæller beboerne, på hvilke dage kiosken og frisøren besøger Carolineparken.</p> <p>Tilsynsførende besøger en beboer, hvis bolig er indrettet i en stue med et tekøkken og flytbare skabe, der har funktion, som en rumdeler. Beboeren har egne møbler i boligen, og synes at være både glad og tilfreds med forholdene omkring boligen. Beboeren viser blandt andet tilsynsførende, at lyset tænder automatisk ude på badeværelset.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Plejecentret Carolineparken fremstår som et nyt, lyst og venligt plejecenter med en hyggelig indretning. Tilsynet observerer, at de fysiske rammer samlet set bevirker, at beboerne kan bevæge sig frit rundt mellem såvel afdelinger, som opholdsstuer, hvilket får Carolineparken til at fremstå som en harmonisk enhed.</p>

3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Personalet redegør for, at plejecentret Carolineparken har et fælles værdigrundlag - et såkaldt værdihus - som hænger på alle kontorer og dermed er synliggjort for alle medarbejdere. Nye medarbejdere bliver således bekendt med værdigrundlaget bag arbejdsformerne fra starten. Tilsynet spørger ind til plejecentrets mission og vision, hvortil lederen svarer, at det for Carolineparken er vigtigt, at alt personale arbejder ud fra nøgleordene udviklende, udfordrende, kompetent og engagerede, som styrer opgaveløsningerne i hverdagen.</p> <p>På grund af en omorganisering fortæller personalet, at værdigrundlaget er blevet revideret for nyligt for, at udarbejde et fælles værdigrundlag for de involverede plejecentre, heri Carolineparken.</p> <p>Plejecentrets leder beskriver, at den interne kommunikation på Carolineparken mellem medarbejderne vægtes højt. Lederen fortæller, at beboerne skal føle, at Carolineparken er deres hjem, hvorfor rutiner og faste rammer skal være til stede i kombination med, at der ligeledes skal være plads til fleksibilitet. Personalet tilkendegiver ligeledes, at de vægter, at beboernes pårørende føler sig godt tilpas. Lederen fortæller, at beboeren ved indflytning får en kontaktperson som sørger for, at der gennemføres en opfølgingsamtale efter en måned, hvor deltagerne er beboerens pårørende, beboerens kontaktperson og den relevante teamleder.</p> <p>Leder fortæller, at der afholdelse gruppemøder hver tredje måned, hvor personalet drøfter beboere og sørger for at overlevere relevant information. Derudover afholder social- og sundhedsassistenterne gruppemøde hver anden måned, hvor der drøftes fælles holdning til eksempelvis medicinbehandling.</p> <p>Personalet på Carolineparken fortæller, at hverdagsrehabilitering er en vigtig referenceramme for medarbejdernes arbejde med beboerne. Varde Kommune har haft et forløb, hvor relevante beboere fik tilkøbt en fysio- eller ergoterapeut alt efter behov. Alle medarbejdere har således været på et tredageskursus. En medarbejder fortæller, at <i>"det er vigtigt at fortælle nye medarbejdere og/eller afløserne grunden til, at beboeren selv skal klare visse gøremål, og således anerkende beboeren for det, de kan."</i> Medarbejderne giver samtidig udtryk for at opleve, at rehabiliteringsprojektet ikke er blevet</p>
------	--

	<p>fulgt op. Det var rigtig godt, men der er ikke rigtig fokus på det længere, hvilket medarbejderne tilkendegiver nok er nødvendigt, hvis det fortsat skal have en effekt i hverdagen.</p> <p>Tilsynsførende taler med en medarbejder, som fortæller, at hun som aftenvagter føler, at der ikke er tid nok til at være ved beboerne i fælles opholdsstue, "vi er to om 18 beboere. Den ene er assistent, og kan blive kaldt til de andre afdelinger. Så er der tøjvask som fælles opgave."</p> <p>Tilsynet besøger derudover medarbejdere på Afdeling C, som beretter, at afdelingen får flere og flere demente beboere. En opgave medarbejderen føler, der godt kunne være større opmærksomhed på, "det kunne være et kvalitetsløft, hvis vi i højere grad fik lidt mere viden. Vi har nævnt det for ledelsen, som mener, at vi skal forberede os på, at der kommer flere og flere demente, og det er nok sådan det er."</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med afsæt i plejecentrets værdier i hverdagen. Medarbejderne synes, at det har været udviklende at arbejde med hverdagsrehabilitering og udnyttelse af beboernes ressourcer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er behov for at følge projektet op, hvis man fortsat ønsker at have fokus på udnyttelse af beboerens ressourcer i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne tilkendegiver at opleve, at de generelt får flere demente beboere visiteret til almindelig plejeboliger. Plejecenterets personale efterlyser kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer på denne baggrund, at plejecentrets personale vil kunne højne kvaliteten af deres pleje til demente beboere gennem et kompetenceløft.</p>

Plejeplan

Data	<p>Tilsynet taler med en afløser, som fortæller, at hun udelukkende får de informationer, som hun skal bruge omkring den enkelte beboer mundtligt, da hun ikke har adgang til den skriftlige dokumentation. Afløseren oplyser yderligere, at hun får en del informationer, men at hun dog også har oplevet situationer, hvor hun har manglet information, således at den pågældende situation kunne have været afværget. Afløseren fortæller endvidere, at det for afløser generelt er vigtigt at kunne aflæse beboeren for at respektere den enkelte beboer i hverdagen.</p> <p>På plejecentret Carolineparken er det den tilknyttede ernæringsassistent, som skal ind og dokumentere alt relevant information omkring beboernes kostplan og ernæringsforhold hos hver enkelte. Der skal således forelægge en ernæringsplan, hvis det er aktuelt.</p> <p>Medarbejderne taler med plejecentrets køkkenansvarlige om de enkelte beboere, hvorfra nogle beboers vilkår undersøges nærmere om nødvendigt. Ernæringsassistenten kan eksempelvis give råd om mindre portioner til beboeren, anden kostform eller ændring af beboerens spisemiljø. Afdelingernes teamledere udtager stikprøver på beboernes ernæringsvilkår, men tilsynet oplyses, at tiden er knap, hvorfor teamlederen som regel bliver assisteret af en social- og sundhedsassistent.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at afløserne generelt ikke får tilstrækkelig informationer om de enkelte beboere. Afløserne bør i højere grad have mulighed for adgang til beboernes sundhedsfaglige dokumentation for at højne informationsniveauet og øge kvaliteten i den daglige pleje af beboerne. Tilsynet vurderer, at personalet har stor glæde af den tilknyttede ernæringsassistent, som kan vejlede og bistå med råd og vejledning både generelt, men særligt til den enkelte beboer.</p>

Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer

Data	<p>Som nævnt tidligere i rapporten fremhæver personalet, at der er fokus på hverdagsrehabiliterende indsatser, hvor beboernes muligheder for at inddrage egne fysiske og psykiske ressourcer er omdrejningspunktet. En teamleder beretter, at <i>"vores arbejde består i hjælp til selvhjælp. Dem, der selv kan tage tøj på og børste tænder gør det. Vi har en beboer, som gerne vil have hjælp til det hele. Men her er vi enige om, at vi skal motivere beboerne til selvhjælp."</i> Teamlederen fortæller, at personalet taler sammen indbyrdes om beboeren, således at mål og delmål kan tilføjes, tilrettet og justeres i døgnrytmeplanen alt efter, hvor langt beboeren er.</p> <p>Tilsynet observerer på en afdeling, at der er beboere, som hjælper med at lægge tøj sammen. Der spilles god og kendt musik i den fælles opholdstue. En medarbejder fortæller tilsynet, at beboeren gerne hjælper til med at plante og rengøre i drivhuset, når vejret er til det.</p> <p>Tilsynsførende taler med en medarbejder, som har deltaget i et rehabiliteringskursus. Medarbejderen fremhæver, at det kunne være en god ide, hvis der efterfølgende blev lavet en implementeringsplan i samarbejde med beboeren, således at der var større fokus på at få noget konkret ud af kurset. Som eksempel nævner medarbejderen, at beboere, som er svære at motivere til at være med til at lægge tøj sammen, sagtens kunne aktiveres på den rigtige måde. Medarbejderen fremhæver, at øget opmærksomhed på opfølgning mellem medarbejder og beboer i forhold til konkrete mål ville skabe et endnu stærkere samarbejde og en bedre relation imellem disse.</p> <p>To medarbejdere fortæller, at de kunne savne, at der i forbindelse med projekt rehabilitering var blevet givet information til beboere og pårørende. Fx i form af et informationsmøde.</p> <p>Tilsynet observerer et bord med vasketøj, som skal lægges sammen. Medarbejder oplyser i den forbindelse, at der er beboere, som godt vil kunne ordne vasketøjet, men de beboere har ikke lyst, og synes svære at motivere.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som beretter, at hun sjældent ser beboere på Carolineparken udføre opgaver, så som at skrælle kartofler eller æbler. I forlængelse heraf oplyser andre beboere, at der ikke bliver bagt, lavet mad eller udført andre gøremål i fællesskab i afdelingernes køkken.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på hverdagsrehabilitering. Det er samtidig svært for personalet i hverdagen at holde fokus og motivere beboerne til at gøre tingene selv. Det er tilsynets vurdering, at der er behov for at skabe rum og mulighed for at drøfte og udvikle hverdagsrehabilitering som tema i hverdagen. Dette gælder både på det overordnede niveau ligesom på det mere konkrete niveau. Tilsynet vurderer, at fx et informationsmøde til beboere og pårørende kunne være med til at skabe et fælles afsæt med mulighed for at drøfte og inspirere hinanden, men også holde fast i projekt/tema.</p>

3.1.4 Hverdagsliv**Samvær og aktiviteter i hverdagen**

Data	<p>Der er forskellige muligheder for aktiviteter og beskæftigelse på plejecentret Carolineparken. Det tilknyttede dagcenter er åbent for alle beboere. En medarbejder oplyser, at der sommetider arrangeres fælles aktiviteter mellem</p>
------	---

	<p>beboere på dagcentret og daghjemmet.</p> <p>Tilsynet observerer, at der ved indgangen til plejecentret hænger en tavle, hvor alle aktiviteter for den kommende periode er nedskrevet. Derudover hænger der huskesedler ude i afdelingerne. Plejecentret har faste aktiviteter hver formiddag, hvor beboerne blandt andet kan deltage i gymnastik eller kortspil. Derudover synger Carolinekoret hver torsdag. Plejecentret får derudover også besøg af spillemænd med jævne mellemrum, som beboerne kan danse til.</p> <p>Tilsynet observerer en afdeling, hvor et par beboere sidder alene og ser tv. En af beboerne sover foran tv'et, mens den anden følger med. Der er meget stille, og tilsynsførende ser ingen personale til stede. Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at han helst vil holde sig lidt for sig selv, <i>"jeg går lidt rundt med min gangrollator."</i></p> <p>Tilsynet besøger derudover også en beboer på Afdeling C, som deltager i banko og gymnastik.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der foregår mange aktiviteter på plejecentret i dagtimerne. I aften timerne er der færre personaler til stede, som primært er optaget af at hjælpe beboerne med plejeopgaver. Tilsynet vurderer, at der foregår få aktiviteter sidst på dagen og i de tidligere aften timer. Dette kunne give anledning til at overveje om aktiviteterne er fordelt hensigtsmæssigt i løbet af dagen/ugen.</p>

Kost og drikke

Data	<p>Tilsynet overværer aftenmåltidet på flere af afdelingerne på Carolineparken. Afdelingerne har alle en åben køkkenenhed, som får leveret mad fra et produktionskøkken på matriklen, som er privat drevet. På en afdeling observerer tilsynet, at der er stille under måltidet, og en beboer beretter, at der ikke er så meget småsnak, når der spises.</p> <p>På en afdeling er beboerne placeret sammen ved mindre borde. Medarbejderne fortæller, at de er sammensat ud fra kemi og personlighed, men at det samtidig kan være svært at få beboerne til at tale sammen under måltiderne, fordi de helst ønsker madro. Maden bliver serveret på bakker, og beboerne kan alle følge med i udvalget. En beboer fortæller, <i>"jeg er godt tilfreds med maden. Den er velsmagende, og jeg kan godt lide, at det bliver serveret på fade."</i></p> <p>Tilsynet observerer, at personalet er koncentreret omkring de to beboere, som har brug for meget hjælp i forbindelse med maden. Medarbejderne på en afdeling fortæller endvidere, at der næsten ikke er to ens dage på afdelingen i forhold til ro. Det gælder ikke kun samtale under måltiderne, men ligeledes også, hvornår beboerne bliver lagt i seng. Personalet værdsætter, at beboerne selv kan bestemme, når de gerne vil til ro.</p> <p>Tilsynet besøger en anden af Carolineparkens afdelinger, hvor et stort bord er dækket op. Beboerne sidder alle sammen samlet og samtaler under maden, som ligeledes bliver serveret på fade. Personalet spiser med, og en medarbejder beretter, at der altid sidder mellem én og to medarbejdere ved bordet. En beboer oplyser til tilsynet, at hun godt kan lide maden, men godt kunne tænke sig at være lidt mere med til at bestemme, hvad der skal på menuen.</p> <p>Afslutningsvis besøger tilsynet en tredje afdeling, hvor medarbejder oplyser, at personalet på afdelingen opfordrer beboerne til at være med i madlavningen, og således selv er med til at smøre deres aftensmad med</p>
------	---

	pålæg. Medarbejderen oplyser dog, at det engang imellem kræver større fokus at få beboerne til at bidrage, men at hun synes, det ser ud som om, de hygger sig med det.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på at skabe en hyggelig stemning omkring måltidet. Dette sker blandt andet igennem en aktiv inddragelse af beboerne i forbindelse med måltidet. Personalet deltager i måltidet og er bevidste om at skabe og sikre en dialog mellem beboer og beboer imellem men også mellem beboer og medarbejder.

Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Beboerne på plejecentret Carolineparken fortæller tilsynet, at der er flere frivillige, som kommer og afholder aktiviteter, som beboerne er med til at planlægge. I samarbejde med beboerne planlægger de frivillige blandt andet fester i løbet af året. Derudover kommer de hver mandag eftermiddag og går ture med beboerne.</p> <p>Carolineparken har desuden et beboerblad, som personalet står for at skrive og udgive. Det er dagcentrets personale samt souschef, som står for at indsamle inspiration og ideer til dette.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne synes at være tilfredse med maden, men dog udtaler nogle af de beboere, som tilsynet taler med, at de godt kunne tænke sig at have mere indflydelse på den daglige kost. En beboer fortæller blandt andet, at hun godt kunne tænke sig noget mere grønt.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne har stor indflydelse på, hvilke aktiviteter der skal foregå i løbet af ugen og i løbet af året. Flere beboere tilkendegiver et ønske om at have lidt mere indflydelse på maden.

Kommunikation, omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer, at stemningen omkring beboerne på Carolineparken er god og hyggelig. Der er generelt en god tone, og personalet virker hjælpsomme og imødekommende, når beboere og pårørende henvender sig.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at der er forskel på, hvordan beboerne opfatter stemningen på de forskellige afdelinger på plejecentret. En beboer fortæller, at hun er glad for personalet. Beboeren fortæller samtidig, at hun har en fornemmelse af, at en af medarbejderne ikke bryder sig om hende, men at hun er meget glad for sin kontaktperson.</p> <p>På en afdeling taler tilsynsførende med en pårørende, som oplyser, at der er en god tone og stor åbenhed fra personalet, når man spørger om noget. Den pårørende fortæller dog, at der kunne være mere opmærksomhed på at fortælle, hvorfor forskellige indsatser er igangsat hos den enkelte beboer. Den pårørende fortæller, at hendes mor er meget dement, og at hun som pårørende ikke altid oplever at vide, hvad der sker. Den pårørende kunne ønske sig en logbog, så man derigennem kunne følge med i de daglige små ting.</p> <p>Tilsynet besøger en anden afdeling, hvor en beboer fortæller, at hun føler, at personalet på plejecentret taler ordentligt og har en god humor. En beboer fortæller, at personalet er søde og rare, men at de også indimellem er lidt for tavse. Beboeren tilkendegiver samtidig, at hun er glad for at bo på plejecentret og bestemt ikke har noget at klage over.</p> <p>Tilsynet overværer en spisesituation, hvor medarbejder hjælper en beboer. Beboeren er kørestolsbruger og helt afhængig af andres hjælp. Beboeren får</p>
------	--

	<p>sin medicin gennem en sprøjte pr.os. Uden forudgående information til beboeren tipper medarbejderen ryglænet på stolen og giver beboeren sin medicin. Medarbejder rejser efterfølgende ryglænet op, uden nogen form for kommunikation med beboeren. Tilsynet observerer, at beboeren spytter sin medicin ud. Adspurgt, svarer medarbejderne at det gør beboeren ofte. Tilsynsmedarbejder har ikke adgang til den pågældende beboers dokumentation.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er en rigtig god omgangstone og sprogbrug i hverdagen. Tilsynet vurderer også, at der er væsentlige forskelle på de enkelte afdelinger. På en afdeling efterlyser pårørende et øget informationsniveau, en beboer oplever, at medarbejderen ikke kan lide hende, og på en tredje afdeling oplever tilsynet en ikke anerkendende plejesituation. Tilsynet vurderer, at der er behov for at drøfte, hvilke værdier plejecenterets skal kendes på, og hvordan dette skal afspejles i det daglige samarbejde og kommunikation med beboere og pårørende. Tilsynet vurderer, at der er behov for at drøfte den konkrete beboerepisode med henblik på vurdering af en anerkendende pleje og principper for magtanvendelse.</p>

Tryghed og trivsel

Data	<p>De beboere som tilsynet taler med, fortæller, at de føler sig trygge og trives med at bo på Carolineparken. Tilsynet noterer sig, at de fysiske rammer gør plejecentret hjemligt, og at de mange ældre møbler skaber en tryghed og genkendelighed. De små afdelinger bevirker, at beboerne føler en større tillid til hinanden og en tættere kontakt til personalet.</p> <p>Tilsynet observerer, at besøget af en hund får beboerne til at live lidt op. Tilsynet noterer sig, at beboerne sidder i en fælles opholdsstue sammen, og til stede er også pårørende samt personale. En beboer fortæller, at hun er glad for at bo på plejecentret og personalet er søde til at hjælpe.</p> <p>På afdelingen med musik bemærker tilsynsførende, at stemningen er god og beboerne synes at nyde aktiviteten. På en anden afdeling noterer tilsynet sig, at der ligeledes er en stor interesse for det tændte fjernsyn, som beboerne samles for at se og tale lidt omkring.</p>
Tilsynets vurdering	<p>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 de oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</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 alle 3 beboere indeholder dokumentationen en beskrivelse af beboernes behov for hjælp til personlig pleje og omsorg. Dokumentationen indeholder retningsgivende mål. Tilsynet bemærker, at der i forhold til 1 døgnrytmeplan mangler beskrivelse af " <i>Mål med rehabiliterende indsats</i> " og i forhold til 1 døgnrytmeplan mangler beskrivelse af " <i>Særlige opmærksomheder i omsorgen, pleje og samværet med borgeren</i> " og " <i>Borgerens ønsker om plejepersonalets kontakt til pårørende og borgerens evne til samtykke.</i> " Tilsynet bemærker i forhold til en beboer, at visitators funktionsvurdering er fra december 2010. Det er tilsynets vurdering, at beskrivelsen er forældet, idet visitators vurdering er foretaget før beboerens og nu afdøde ægtefælles indflytning på plejecentret.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboernes tilstand. Tilsynet bemærker, at en beboer modtager hjælp til ugentlig bad, men er ikke visiteret hertil.
Beboer	x		Alle beboere tilkendegiver at vide, hvor vedkommende kan få hjælp, hvis der bliver behov for at klage.
Medarbejder	x		1 medarbejder blev interviewet i forhold til 2 beboere. Medarbejderen udtrykker kendskab til visitationens bevilling, men oplyser, at det er længe siden, at denne er læst. I forhold til en tredje beboer interviewer tilsynsførende en social- og sundhedshjælperlev. Eleven oplyser, at hun ikke har kendskab til beboeren. Tilsynsførende opgiver derfor at gennemføre interviewet.

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		Alle 3 beboere har en døgnrytmeplan, hvor beboerens behov for pleje og omsorg er beskrevet.

Dokumentation (2)		x	<p>1 døgnrytmeplan fremstår handlevejledende og individuel i beskrivelsen af tilrettelæggelsen af plejeopgaverne for dag og aften.</p> <p>2 døgnrytmeplaner fremstår meget kortfattet i beskrivelsen af tilrettelæggelsen af plejeopgaverne gennem hele døgnet. Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne ikke er individuelle og handlevejledende. Eksempelvis er det kun angivet, at en beboer skal have "lidt hjælp til ugentligt bad."</p> <p>I forhold til en anden beboer med inkontinensproblem er der i døgnrytmeplanen ingen handlevejledende eller individuelle beskrivelser af dette. Der er ikke udarbejdet handleplan i forhold hertil. Tilsynet bemærker, at der i boligen er en meget kraftig lugt af urin.</p> <p>Nattilsyn er generelt ikke handlevejledende og individuelt beskrevet. Eksempelvis er det ikke angivet, hvad et nattilsyn 2-3 gange skal indeholde.</p>
Observation		x	<p>Hos en beboer observerer tilsynet sammenhæng mellem de beskrevne plejeopgaver og beboerens tilstand.</p> <p>Hos en anden beboer med sklerose får tilsynet oplyst, at beboeren har venderegi i aften- og nattetimerne, hvilket ikke er dokumenteret.</p> <p>I forhold til en tredje beboer med psoriasis, fremgår det kun af dokumentationen, at beboeren skal smøres på ryggen. Beboeren har også svær psoriasis i hovedbunden, hvilket der ikke foreligger handlevejledende beskrivelse af.</p>
Beboer	x		Alle 3 beboere tilkendegiver, at de modtager den hjælp, de har behov for.
Medarbejder	x		Medarbejderen der svarer i forhold til 2 beboere, kan redegøre for den faglige indsats.

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

	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		x	<p>Det er tilsynets vurdering, at potentielle og aktuelle risici kun delvist er beskrevet i journalerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beskrivelserne ofte er meget kortfattet og indirekte beskrevet uden angivelse af handlevejledende forslag til indsatser. Eksempelvis er det angivet hos en beboer, at vedkommende har svært ved at bede om hjælp ved behov. Der er ikke forslag til konkrete handlinger til forebyggelse af dette.</p> <p>Hos beboeren med urininkontinensproblemer fremgår de potentielle og aktuelle risici ikke af døgnrytmeplanen.</p>
Observation	x		Tilsynet observerer, at der er taget hånd om beboernes fysiske

			og sociale forhold, men at dokumentationen ikke er ajourført i forhold hertil. Eksempelvis får tilsynsførende oplyst, at der i forhold til beboeren med inkontinensproblemer er igangsat initiativer for at finde en løsning.
Beboer	x		2 beboere oplever, at der bliver fulgt op på eventuelle problemstillinger. 1 beboer kan ikke svare på spørgsmålet.
Medarbejder	x		Medarbejderen, der svarer i forhold til 2 beboere, er ansat i aftenvagt, og oplyser, at det primært er personalet i dagtimerne, der følger op og igangsætter handlinger i forhold til potentielle og aktuelle 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	Overordnet har alle beboere en journal med beskrivelse af, hvordan beboernes ressourcer inddrages og vedligeholdes i almindelig daglig levevis. Tilsynet bemærker, at beskrivelserne er kortfattet og ofte tager udgangspunkt i, hvad beboerne skal have hjælp til fremfor en beskrivelse af, hvad beboerne selv har af ressourcer. Tilsynet bemærker endvidere, at beboernes sociale ressourcer generelt er meget sparsomt beskrevet eller mangler helt.
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboernes tilstand. Tilsynet observerer under interviewet af beboerne, at disse har flere psykiske/mentale og sociale ressourcer, der ikke er beskrevet i døgnrytmeplanen.
Beboer	x		Beboerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne giver ligeledes udtryk for, at det er vigtigt for dem at være aktive i hverdagen og gøre mest muligt selv.
Medarbejder	x		Medarbejderen, der svarer i forhold til 2 beboere, kan redegøre for beboernes ressourcer. Medarbejderen, der er ansat i aftenvagt, oplyser til tilsynsførende, at inddragelse af beboerne i den praktiske hjælp og personlige pleje er mindre om aftenen i forhold til om dagen.

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	<p>I forhold til 1 beboer foreligger der ingen beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at en beskrivelse kan være relevant i forhold til beboerens egne bekymringer omkring vægtproblemer samt i forhold til de udfordringer beboeren har i forbindelse med sin sklerose-sygdom. I døgnrytmeplanen er det angivet, at samme beboer taler med sig selv. Der foreligger ingen handlevejledende beskrivelser af indsatsen i forhold hertil.</p> <p>I forhold til en anden beboer indeholder beskrivelsen af den psykiske pleje og omsorg kun oplysning om, at en beboer er psykisk nede på grund af hustru og søns død, og derfor har stort behov for at tale om dette.</p> <p>I forhold til en tredje beboer med demens indeholder døgnrytmeplanen kun oplysning om, at beboeren kan være verbalt nedladende overfor øvrige beboere og bør korrigeres i dette.</p>
Observation		x	Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen med fordel kan uddybes og ajourføres i forhold til beboernes behov for psykisk pleje og omsorg.
Beboer	x		Alle 3 beboere giver udtryk for, at de føler sig sikre og trygge i hverdagen.
Medarbejder		x	<p>Medarbejderen, der svarer i forhold til 2 beboere, har svært ved at redegøre for den faglige indsats i forhold til den psykiske pleje og omsorg.</p> <p>Medarbejderen oplyser til tilsynsførende, at psykisk pleje og omsorg primært foregår i dagtimerne.</p>

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 alle beboere.
Observation	x		<p>Tilsynet vurderer, at den hygiejniske tilstand i boligen samt omkring hjælpemidlerne generelt er i overensstemmelse med kvalitetsstandarden.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at gulvet hos 2 beboere trænger til rengøring.</p> <p>Hos 1 beboer observerer tilsynet, at der omkring kørestolen ligger madrester. Medarbejderen oplyser, at disse madrester formentlig stammer fra dagens middag.</p>
Beboer	x		Alle 3 beboere udtrykker tilfredshed med hjemmets renholdelse.

Medarbejder	x		Medarbejderen, der svarer i forhold til 2 beboere, kan redegøre for særlig indsats vedr. 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 af de 3 journaler indeholder en beskrivelse af beboerens livshistorie.
Beboer (1)	x		Alle 3 beboere giver udtryk for, at de føler sig godt tilpasse på plejecentret. 1 beboer oplyser dog overfor tilsynsførende, at vedkommende er utilfreds med distributionen af privat post. Beboeren mener, at breve og lignende ikke bør lægges sammen med reklamer, aviser og anden post til plejecentret, men derimod straks videregives til den rette beboer.
Beboer (2)	x		Alle 3 beboere oplever respektfuld tiltale, kommunikation samt accept af levevis.
Medarbejder (1)	x		Medarbejderen der svarer i forhold til 2 beboere kan fortælle om handlinger til at sikre beboerne en god hverdag.
Medarbejder (2)	x		Medarbejderen der svarer i forhold til 2 beboere 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, fokusgruppintervjuer, 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

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.