

Tilsynsrapport  
**Varde Kommune**

Plejecentret Sognelunden

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>5</b>
<b>3</b>	<b>DATAGRUNDLAG.....</b>	<b>7</b>
3.1	Helhedstilsynet.....	7
3.1.1	<i>Opfølgning på foregående tilsyn</i> .....	7
3.1.2	<i>Fysiske rammer</i> .....	7
3.1.3	<i>Pleje og omsorgsmæssig praksis</i> .....	8
3.1.4	<i>Hverdagsliv</i> .....	9
3.2	Stikprøve .....	13
<b>4</b>	<b>FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>17</b>
4.1	Formål.....	17
4.2	Metode .....	17
4.3	Tilsynets tilrettelæggelse .....	18
4.4	Indhold .....	18
<b>5</b>	<b>KONTAKTOPLYSNINGER.....</b>	<b>19</b>
5.1	Præsentation af BDO.....	19

# 1 VURDERING

## 1.1 Tilsynets samlede vurdering

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

BDO har på vegne af Varde Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Sognelunden. 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 Sognelunden er, at der er tale om meget tilfredsstillende forhold. Tilsynet har på baggrund af tilsynet fået øje på enkelte udviklingsområder, som primært er rettet mod den sundhedsfaglige dokumentation.

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

Det er tilsynets vurdering, at der er stor opmærksomhed på værdier som empati og etik. Personalet har meget fokus på, at såvel beboere som medarbejdere skal behandle hinanden med respekt. Dette gælder både på tværs og indbyrdes medarbejderne imellem.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at personalet på en faglig og meget fyldestgørende måde kan redegøre for overvejelser og metoder, der efter tilsynets vurdering er i overensstemmelse med beboernes behov. Tilsynet vurderer, at Sognelundens 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.

Tilsynet vurderer, at plejecenter Sognelunden er et hyggeligt lille plejecenter. Der hersker en meget behagelig atmosfære og en rigtig god stemning. Plejecentret er indrettet meget hjemligt på alle fællesarealer og med små sofa-/siddearrangementer som beboerne i stor udstrækning benytter. Personalet opholder sig i fælles opholdsstue, når ikke de er ude og hjælpe beboerne i deres bolig.

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

Tilsynet vurderer, at plejecentret har særdeles meget fokus på måltidet og måltidets betydning for beboerne, som også giver udtryk for, at de er tilfredse med maden. Medarbejderne er meget bevidste om at udnytte beboernes ressourcer omkring måltidet, at inddrage beboeren aktivt, men også omkring personalets egen rolle under måltidet.

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

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

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

- Tilsynet bemærker i forhold til mål 5, at der er manglende konkrete og individuelle beskrivelser af beboerens behov for psykisk pleje og omsorg.

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

- 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. Tilsynet bemærker at der generelt foreligger dokumentation for beboernes problemstillinger som delvis er handlingsvejledende. Kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation kan dog generelt højnes ved at sikre at alle beboerens problemstillinger og behov for pleje og omsorg dokumenteres og beskrives mere handlingsvejledende.
Anbefalinger
1. At Plejecentret Sognelunden generelt 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. 2. At Plejecentret Sognelunden 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 Sognelunden 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>
Plejecenter Sognelunden, Fåborgvej 151, 6753 Agerbæk
<b>Leder</b>
Virksomhedsleder Ann Christina Dahlgaard
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Plejecenter. Serviceloven §§ 83 og 85 samt Varde Kommunes kvalitetsstandarder og retningslinjer på området.
<b>Antal boliger</b>
25 plejeboliger - aktuelt beboede af 22 beboere.
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge Tilbudsportalen er prisen pr. døgn ikke opgivet.

<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er voksne borgere i alderen 60-85+, som kan have følgende funktionsnedsættelser: synsnedsættelse, hørenedsættelse, mobilitetsnedsættelse og demens. (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af ledelse og administration samt sundhedsfagligt personale. Personalegruppen er sammensat af social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere. Herforuden beskæftiger plejecenter Sognelunden ligeledes en kost- og ernæringsmedarbejder med specialefunktioner, en køkken- og rengøringsansvarlig, en ejendomsinspektør- og en pedelmedarbejdere samt en aktivitetsmedarbejder. Alt i alt beskæftiger Sognelunden 15 medarbejdere. (Kilde: Tilbudsportalen)
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Tirsdag den 22. januar kl. 12.30-16.00
<b>Deltagere i interviews</b>
I forbindelse med helhedstilsynet har tilsynsførende talt med følgende funktioner: <b>Ledelse:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teamleder <i>Dorte S. Poulsen</i> uddannelse social- og sundhedsassistent, diplom i ledelse.</li></ul> Undervejs i tilsynet og ved rundgangen talte tilsynsførende med flere andre medarbejdere samt beboere fordelt på plejecenter Sognelunden.
<b>Stikprøve</b>
Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet. Ved tilsynet er der foretaget en gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos beboerne. Tilsynet har foretaget en stikprøve, hvilket betyder, at der har været gennemført interview med to beboere ud af 25 beboere (aktuelt 22 beboere). Tilsynet har desuden i forbindelse med gennemførelsen af stikprøven interviewet to medarbejdere.
<b>Tilsynsførende</b>
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	<p>Plejecenter Sognelunden har i efteråret 2012 haft besøg af embedslægetilsynet, som har givet anledning til nogle bemærkninger og anbefalinger. Anbefalinger og bemærkninger vedrørte de sygeplejefaglige instrukser, medicin, patientrettigheder og ernæring.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at plejecenter Sognelunden har stor opmærksomhed på at imødekomme embedslægetilsynets anbefalinger omkring personalets medicin håndtering. Personalet har arbejdet meget med retningslinjerne indenfor gældende område. I forbindelse hermed oplyser plejecentret, at alle medarbejdere deltager i diabetesundervisning. Personalet tilkendegiver, at der ikke har været klager det seneste år, men at der har været en skriftlig forespørgsel i forbindelse med en beboers fald og efterfølgende dødsfald.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

##### 3.1.2 Fysiske rammer

Data	<p>Plejecenter Sognelunden består af en hovedbygning med fællesarealer, bl.a. med fælles spise- og opholdsstue. På 1. sal er der indrettet kontorer til personalet. Plejecentrets lejligheder er alle placeret i stueplan og har egen terrasse. Der er to fælles gårdhaver. Den ene med springvand, havemøbler mv., mens den anden er med petanquebane. Sognelunden er lokaliseret i Agerbæk by, hvor beboerne har mulighed for at besøge de dagligvare- og tøjbutikker, som byen tilbyder.</p> <p>Tilsynet oplyses, at plejecentret er totalrenoveret i 2004/2005, hvor både lejligheder og fælles spise- og opholdsstue blev fornyet. Tilsynet noterer sig, at plejecentret på nuværende tidspunkt fremstår velholdt og tidssvarende. I den fælles opholdsstue foregår der aktiviteter, som beboerne kan deltage i. Opholdsstuen er indrettet med smagfuldt og hyggeligt med små pynteting og blomster. Tilsynet observerer, at møblerne på plejecentret sammensat ud fra en blanding mellem gamle og nye stilarter, hvilket inspirerer og åbner rummene til samtale og samvær. Møblerne på gangen bruges meget, hvor flere beboere sætter sig og får talt om dagens aktuelle temaer. Om aftenen samles beboerne ofte i den fælles opholdsstue og ser tv. En beboer fortæller tilsynet, at lejlighederne er indrettet med tekøkkener, hvilket betyder, at beboerne kan være selvforsynende og uafhængige af personalet, når de eksempelvis får gæster.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at plejecenter Sognelunden fremstår, som et hyggeligt lille plejecenter med en behagelig atmosfære og en god stemning.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecenter Sognelunden er et hyggeligt lille plejecenter med en behagelig atmosfære og en god stemning. Plejecentret er geografisk lille og indrettet meget hjemligt. Der er indrettet små sofa-



/siddearrangementer rundt i huset, hvilket gør, at det opleves som et meget harmonisk sted at være.
---

### 3.1.3 Pleje og omsorgsmæssig praksis

#### Referenceramme, pædagogik/værdigrundlag og metode

Data	<p>Personalet på plejecenter Sognelunden tilkendegiver, at der er stor opmærksomhed på værdier som empati og etik. Tilsynet oplyses, at personalet taler meget om, at såvel beboere som medarbejdere skal behandle hinanden med respekt. Dette gælder både på tværs og indbyrdes medarbejderne imellem. Sognelunden holder gruppemøde én gang ugentligt, hvor der er afsat én time til at drøfte problemstillinger omkring beboerne. I forbindelse med disse møder prioriterer personalet ligeledes at få orienteret hinanden om, hvad der ellers er sket samt drøftet eventuelle fremtidige indsatser, aktiviteter mv. for beboerne. Ved behov deltager demenskoordinatoren i møderne, således at personalet kan undervises i at forstå plejecentrets demente beboeres adfærd bedre.</p> <p>Tilsynet observerer en meget respektfuld omgangsform og omgangstone og en meget uformel og hyggelig stemning. Personalet opholder sig altid i den fælles opholdsstue, når ikke de er ude og hjælpe beboerne i deres bolig.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de ofte har elever, hvilket de er rigtige glade for, fordi de stiller nogle gode spørgsmål til dagligdagen og rutiner. Plejecentret har en elev i øjeblikket, som tilkendegiver at være rigtig glad for at være på plejecentret, blandt andet fordi personalet er meget imødekommende og hjælpsomme</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med plejecentrets værdier i hverdagen. Medarbejderne er meget bevidste om 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 personalet har gode muligheder for at drøfte beboernes problemstillinger både løbende og på mere formaliserede møder, hvor der også er fokus på at inddrage øvrige samarbejdspartnere.</p>

#### Plejeplan

Data	<p>På Sognelunden medvirker størstedelen af personalet til at dokumentere beboernes problemstillinger, aktiviteter, mv. Medarbejderne tilkendegiver i den forbindelse, at det særligt er social- og sundhedsassistenterne, som udfører særlige dokumentationsopgaver.</p> <p>For at sikre den løbende faglige udvikling fortæller personalet, at plejecentret har udpeget forskellige ressourcepersoner, som varetager hvert sit særlige område, eksempelvis diabetes, problemer med kontinens mv. Medarbejderne fortæller, at de synes, at det fungerer rigtig godt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er klarhed over ansvar og kompetence i forhold til dokumentationspraksis og bevidsthed om, at social- og sundhedsassistenter anvendes til de lidt mere "komplekse" dokumentationsopgaver.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på kompetenceudvikling som understøttes af en fælles mødestruktur og ansættelse/udpegning af ressourcepersoner</p>

**Inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer**

Data	<p>Personalet på Sognelunden har fokus på hverdagsrehabiliterende indsatser, hvor beboernes muligheder for at inddrage egne fysiske og psykiske ressourcer er omdrejningspunktet. Tilsynet noterer sig, at en medarbejder fortæller, at det er lige så vigtigt, at hjælpe beboeren med det, de ikke kan, som det er at støtte og motivere beboeren til at varetage de opgaver, vedkommende kan. Det er en balancegang, der er stor opmærksomhed på på plejecentret.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun eksempelvis selv tørrer støv af, og hjælper gerne til andre steder på plejecentret. Beboeren opfatter gøremålet som en naturlighed, og tilsynet observerer, at beboeren virker tilfreds med selv at tage del i vedligeholdelsen af eget hjem. En medarbejder tilkendegiver, at personalet på Sognelunden lægger stor vægt på, at beboernes ressourcer styrkes og vedligeholdes gennem så megen aktivitet som muligt i forhold til beboerens evner.</p> <p>Plejecenter Sognelunden har tilknyttet en aktivitetsmedarbejder, som halvanden time hver morgen guider og vejleder i forhold til beboernes fysiske ressourcer, herunder ADL træning. En gang ugentligt laver hun gymnastik med beboerne, og andre arrangementer såsom fastelavn, besøg på markeder mv.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de fysiske rammer for plejecenter Sognelunden indbyder beboerne til at være sociale. Beboerne deltager i flere forskellige aktiviteter, hvoraf de fleste finder sted i den fælles opholdsstue. En beboer fortæller tilsynsførende, at han ofte benytter de dertil indrettede hyggekrege, hvor dagens problemstillinger vendes og drøftes.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecentret Sognelunden har fokus på at udnytte beboernes ressourcer både fysisk, mentalt og socialt. Personalet har meget fokus på og refleksion over, hvordan de i hverdagen kan motivere og stimulere den enkelte beboer.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at de fysiske rammer for flere af Sognelundens afdelinger indbyder beboerne til at være sociale. Dette er med til, at beboerne udfordrer hinanden, skaber relationer, opmuntrer hinanden, laver sjov med hinanden, hvilket blandt andet kan udfoldes i hyggekrogene.</p>

**3.1.4 Hverdagsliv****Samvær og aktiviteter i hverdagen**

Data	<p>Beboerne har flere forskellige muligheder for aktiviteter og beskæftigelse på Sognelunden. Tilsynet observerer blandt andet, at der i reolen i den fælles opholdsstue ligger en mappe med fredagsbegivenheder i løbet af 2012. En medarbejder fortæller, at fredag er en af de eneste dage, hvor der er aktiviteter kun for beboerne på Sognelunden. De øvrige dage kan beboerne enten have besøg af frivillige eller beboere fra andre plejecentre i Varde Kommune.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at der hver tirsdag formiddag kommer tre-fire frivillige, som laver kaffe, læser og hygger om beboerne. Derudover har plejecentret fast besøg af vennekredsen hver anden torsdag til hyggeligt samvær. I sommerhalvåret får Sognelunden i stedet besøg af vennekredsen hver torsdag, hvor de går ture, tager på picnic mv. Endvidere får plejecentret besøg af to tidligere sygeplejersker, som kommer to gange ugentligt og besøger beboerne. De vander blomster, læser, skriver breve og spiller med beboerne. Blandt øvrige aktiviteter får tilsynet oplyst, at plejecentret også cykler ture med</p>
------	---

	<p>venner på doublecyklen, synger i weekenden, griller, når vejret er til det, og spiller banko en gang om måneden med omkring 100 deltagere. Beboerne kan ligeledes deltage i gudstjeneste en onsdag hver måned.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som med en munter tone fortæller, at der næsten kan være for mange aktiviteter, som det er muligt at deltage i. En medarbejder supplerer, at plejecentret også har prioriteret at sige nej til at deltage i aktiviteter uden for huset, således at opmærksomhed ligeledes er på beboernes interne fællesskab.</p> <p>Tilsynet deltager under beboernes eftermiddagskaffe i den fælles spisestue. Beboerne sidder placeret ved to mindre borde, og taler sammen, mens baggrundsmusikken skaber en rolig og rar stemning. Tilsynet noterer sig, at der i stuen er ophængt en fælles kalendertavle, hvor beboernes fødselsdage og højtider kan skrives ind. Kalenderen er frit tilgængelig for alle.</p> <p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at hun synes det er rigtig rart med gymnastik og tirsdagshygge, men at hun lige så meget ser frem til onsdage, hvor der ingen aktiviteter er planlagt. Så sidder hun sammen med de andre beboere i stole på gangen og taler om løst og fast.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der tilbydes og foregår rigtig mange værdifulde aktiviteter i hverdagen, som beboerne udtrykker stor glæde over. Plejecentret udnytter deres fælles faciliteter på den bedst mulige måde for også herigennem at skabe variation i dagligdagen.</p>

#### Kost og drikke

Data	<p>Tilsynet får at vide, at personalet på Sognelunden benytter plejecentrets køkkenassistent, som kommer fra det Danske Madhus, til råd og vejledning om kost og ernæring til beboerne. Personalet laver aftaler med beboerne, hvis de ser behov for støtte og/eller ændringer i kostsammensætningen. En medarbejder fortæller, at plejecentret har en beboer, som har tabt sig så meget, at det nu ikke længere er nødvendigt for hende at tage insulin mod sin diabetes.</p> <p>En medarbejder fortæller, at eftermiddagskaffe og aftensmaden indtages i den fælles spisestue. Det er forskelligt fra beboer til beboer, om de har lyst til at tale sammen under maden, men personalet har forsøgt at sætte beboerne sammen, således at de får mulighed for en naturlig dialog grundet kemi.</p> <p>En anden medarbejder tilkendegiver over for tilsynsførende, at der gøres forskel på spisesituationen i hverdagene og weekenderne. Dette gøres blandt andet ved at lægge dug på bordene og dække op med servietter og blomster i weekenderne. Personalet på Sognelunden har stor opmærksomhed på at give beboerne en oplevelse ved måltiderne.</p> <p>Tilsynet observerer, at personalet sidder med til bords og hjælper de beboere, som har brug for det. En medarbejder oplyser, at det er vigtigt for beboerne, at der er tid til måltidet, hvorfor dette prioriteres på Sognelunden. Der gives gerne ro til maden, så beboerne kan nyde den stille og roligt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har meget fokus på maden og det at skabe en hyggelig stemning fx at gøre forskel på hverdag og weekend. Medarbejderne er for det første meget bevidste om at udnytte beboernes ressourcer omkring måltidet. Dette sker blandt andet igennem en aktiv inddragelse af beboerne i forbindelse med måltidet. Personalet er desuden meget bevidste om deres egen rolle under måltidet. Personalet deltager altid og har en aktiv rolle som katalysator, både for at sikre en dialog mellem beboer og beboer imellem men også mellem beboer og medarbejder. Tilsynet</p>

	vurderer sluttelig, at medarbejderne udviser en særlig opmærksomhed på beboernes ernæringsbehov ved at sikre dialog og opfølgning hos beboere som har et særligt ernæringsbehov.
--	--

#### Indflydelse og medbestemmelse

Data	<p>Personalet fortæller tilsynet, at Sognelunden har stor opmærksomhed på at indrette sig efter den enkelte beboers præferencer. Det betyder meget for den enkelte medarbejder, at hverdagen omkring beboeren er god og tryk. En medarbejder tilkendegiver, at beboerne tidligere havde mere medbestemmelse over deres hverdag - eksempelvis gennem sammensætningen af maden. Det gjorde dog flere beboere forvirret, hvorfor de hellere ville have, at køkkenet bestemte dagens menu i stedet. Det er dog en balancegang, som personalet på Sognelunden har forsøgt at imødekomme ved at give beboerne mulighed for at bestemme, hvad de vil have at spise på deres fødselsdag.</p> <p>Derudover oplyser medarbejderne på plejecentret også, at beboerne selv bestemmer, hvornår de vil stå op og ligeledes, hvornår de vil i seng. En medarbejder fortæller, at det er en balancegang mellem at lytte til beboernes behov og forsøge at imødekomme dem ved en struktureret hverdag, som de kan være med til at ændre, hvis de har lyst.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget opmærksomme på, at beboerne har indflydelse og medbestemmelse i deres hverdag.

#### Kommunikation, omgangstone og sprogbrug

Data	<p>Personalet fortæller, at det naturligvis er forskelligt, hvordan kommunikationen er mellem de forskellige beboere, fordi de alle sammen har forskellig forudsætning for at kunne tale sammen, men generelt synes der at være en god stemning og omgangstone på plejecentret. Leder af Sognelunden fortæller, at plejecentret sætter en stor værdi i, at kommunikationen mellem personale og beboer er høflig og forståelig. Dialogen skal være ligeværdig. Tilsynsførende taler med en social- og sundhedsselev, som understøtter dette ved at fortælle, at det verbale og nonverbale hænger meget godt sammen på Sognelunden. Det er en ligeværdighed, som møder sprogbruget både internet mellem personalet og i mødet til beboeren. Social- og sundhedsseleven oplyser endvidere, at det er vigtigt for personalet på plejecentret at være lyttende og smilende, så der skabes et naturligt tillidsbånd til beboerne.</p> <p>Tilsynsførende taler med en beboer, som fortæller, at hun oplever, at der er en god tone blandt beboerne. Hun oplyser derudover, at hun ligeledes finder tilgangen fra personalet til beboerne meget anerkendende og respektfuld, hvilket hun tilkendegiver, betyder meget for stemningen i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en rigtig god omgangstone og sprogbrug i hverdagen. Der bliver tilkendegivet, at medarbejderne har stor respekt for den enkelte beboer, og at det er vigtigt at være lyttende og smilende for herigennem at skabe tillid til beboerne.

#### Tryghed og trivsel

Data	De beboere som tilsynet taler med fortæller, at de er glade for at bo på Sognelunden. I overensstemmelse hermed noterer tilsynet sig, at medarbejderne optræder afslappet og uformelle i deres måde at henvende sig til beboerne på. Medarbejderne på plejecentret lægger vægt på, at der skal
------	--

	<p>være en hyggelig og afslappet stemning, hvor beboere og medarbejdere har lyst til at være sammen i alle de timer, som ønskes. Dette understøttes blandt andet ved, at personalet gerne holder pause sammen med beboerne, hvis beboerne har lyst til det. Endvidere observerer tilsynet, at beboerne søger at være i de rum, hvor personalet også er, på grund af den gode stemning.</p> <p>En beboer fortæller, at hun synes såvel beboere som personale er søde og venlige. Hun oplyser, at personalet især er gode til at hjælpe til, hvis man har brug for at få noget ordnet.</p> <p>Trivslen på plejecentret er også præget af, at omgivelser, vennekredse fra byen, pårørende og frivillige har deres faste gang på Sognelunden. Det synes at skabe god energi og nye inputs, som motiverer og vedligeholder beboernes ressourcer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>På baggrund af observationer på fællesarealer og beboernes udtalelser vurderer tilsynet, at der er en god trivsel på plejecentret. Plejecentret fremtræder med en hyggelig og afslappet stemning, hvor personalet vægter at være sammen med beboerne igennem hele døgnet.</p>

### 3.2 Stikprøve

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

#### Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1. Der foreligger en skriftlig afgørelse i forhold til beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x		Hos begge beboere indeholder dokumentationen en beskrivelse af beboernes behov for hjælp til personlig pleje og omsorg. Dokumentationen indeholder retningsgivende mål. Der foreligger faglig relevant beskrivelse af <i>"Mål med hverdagsrehabiliterende indsats," "særlige opmærksomheder i omsorgen"</i> og <i>"Borgerens ønsker om plejepersonalets kontakt til pårørende og borgerens evne til samtykke."</i>
Observation	x		Tilsynet observerer sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboernes tilstand.
Beboer	x		Begge beboere giver udtryk for, at de vil tage kontakt til personalet, hvis der skulle opstå behov for at klage. En af beboerne giver tilsynsførende et eksempel på, hvorledes vedkommende tidligere har henvendt sig til personalet med en klage og oplevet, at der blev handlet i forhold hertil.
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		Begge beboere har en døgnrytmeplan, hvor beboerens behov 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 x 2 gange skal indeholde. Døgnrytmeplanerne er beskrevet med udgangspunkt i beboernes ressourcer og hvorledes beboerne medinddrages i den daglige pleje. Eksempelvis er det angivet, at en beboer kan rejse sig ved rollator og selv få højre hånd på rollatoren. (Beboeren har en højresidig lammelse). Yderligere er det beskrevet, hvorledes beboeren selv kan klare

			den personlige hygiejne i ansigtet, hvis medarbejderne stiller de nødvendige ting frem.
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		Begge de interviewede medarbejdere kan redegøre for den faglige indsats og fagligt begrunde handlinger i forhold hertil.

Mål 3. Der tages hånd om potentielle og aktuelle risici hos beboeren (fysisk og socialt)			
	Ja	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	x		Potentielle og aktuelle risici er generelt dokumenteret i journalerne. Eksempelvis er det i forhold til en beboer med diabetes dokumenteret, hvorledes egen læge er orienteret om, at beboeren ikke overholder diætvejledning. En beboer oplyser, at vedkommende har tendens til at falde. Der forefindes ingen dokumentation af handlevejledende indsatser i forhold til denne problemstilling.
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. En beboer oplyser, hvorledes vedkommende i samarbejde med både pårørende og medarbejdere har ændret på boligens indretning med henblik på forebyggelse af fald.
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		Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelse af, hvordan beboernes fysiske ressourcer inddrages og vedligeholdes i almindelig daglig levevis. Eksempelvis ses relevante beskrivelser i forhold til beboernes mobilitet og evne til at varetage personlig hygiejne. Tilsynet bemærker, at inddragelse af de sociale ressourcer kun er dokumenteret i et begrænset omfang.
Observation	x		Tilsynet observerer, at der generelt er sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboernes tilstand. Det er tilsynets vurdering, at beboernes sociale ressourcer med

			fordel kan inddrages i højere grad. Eksempelvis i forhold til en beboer, der angiver at savne kontakt til andre beboere, som vedkommende kan tale med.
Beboer	x		Beboerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt for dem. Beboerne er bevidste om betydningen af at være aktive i hverdagen og gøre mest muligt selv. Eksempelvis oplyser en beboer, at det er vigtigt for vedkommende selv at stå for madlavningen i videst muligt omfang. Beboeren fortæller, at de dage, hvor energien ikke helt rækker, benytter vedkommende sig af plejecentrets madordning.
Medarbejder	x		Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes ressourcer inddrages i forbindelse med den praktiske hjælp og/eller personlige pleje og omsorg.

**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. I forhold til 1 beboer oplyses det i anamnesen, at beboeren lider af depression.
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 ville være relevant i forhold til en beboer med depression.
Beboer	x		Beboerne føler sig sikre og trygge i hverdagen. En beboer oplyser, at hjælpen altid kommer hurtigt, når hun er faldet.
Medarbejder	x		Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne ikke har behov for psykisk pleje og omsorg. Medarbejderne begrundede dette med, at beboerne er psykisk stabile og der ingen særlige hensyn er at tage p.t.

**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. En medarbejder oplyser til tilsynsførende, at nogle beboere ikke ønsker at medvirke til beskrivelse af livshistorien. Tilsynsførende anbefaler, at der i ovenstående tilfælde gøres et notat vedr. dette i dokumentationen under "Livshistorie."
Beboer (1)	x		Beboerne føler sig generelt godt tilpasse på plejecentret. Specielt fremhæver beboerne deres tilfredshed med den faste medarbejder. En beboer fortæller dog, at vedkommende er utilfredshed med måden hvorpå en aftenvagter aftager støttestrømperne. Beboeren oplyser endvidere, at aftenvagten efterfølgende heller ikke smører benene med creme.
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. Eksempelvis fortæller en medarbejder, at det er vigtigt at spørge ind til beboerens specielle ønsker i forhold til plejen og omsorgen.
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 det, 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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

### 4.3 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

### 4.4 Indhold

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

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

## 5 KONTAKTOPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab  
Havneholmen 29  
DK-1561 København V  
Tlf.: 33 12 65 45  
[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

### 5.1 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.