



# Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Omsorgscenteret De Tre Ege og  
Midlertidige pladser

Uanmeldt tilsyn juni måned 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTRET .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS VURDERINGER .....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	6
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN .....	8
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER .....	8
3.3	DOKUMENTATION .....	9
3.4	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	11
3.5	PRAKTISK HJÆLP.....	12
3.6	MAD OG MÅLTIDER.....	13
3.7	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	14
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING .....	15
<b>4.</b>	<b>OPLYSNINGER OM DE MIDLERTIDIGE PLADSER.....</b>	<b>16</b>
<b>5.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>17</b>
5.1	TILSYNETS VURDERINGER.....	17
5.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	18
<b>6.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>19</b>
6.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN .....	19
6.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER .....	19
6.3	DOKUMENTATION .....	20
6.4	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	21
6.5	PRAKTISK HJÆLP.....	22
6.6	MAD OG MÅLTIDER.....	22
6.7	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	23
6.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING .....	24
<b>7.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>25</b>
7.1	FORMÅL .....	25
7.2	METODE .....	25
7.3	VURDERINGSSKALA.....	26
7.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	27

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af omsorgscentret og anbefalinger hertil. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om omsorgscentret. Herefter indeholder rapporten en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag for omsorgscentret.

I anden del af rapporten præsenteres læseren først for den samlede vurdering af de midlertidige pladser og anbefalinger herfor, herefter følger faktuelle oplysninger om de midlertidige pladser, og en kort gengivelse af data om de midlertidige pladser.

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.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

*Med venlig hilsen*

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



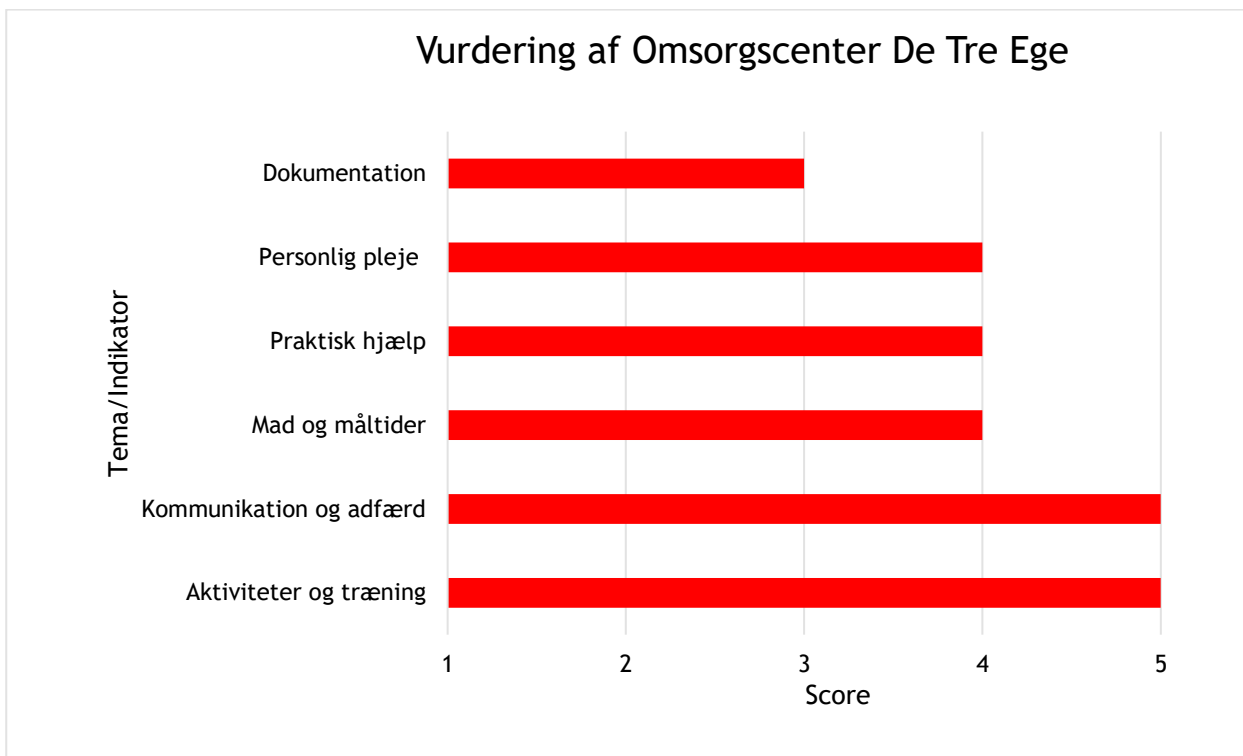
# 1. OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTERET

Oplysninger om tilsynet og omsorgscenteret
Navn og Adresse: Omsorgscenteret De Tre Ege, Parkvej 2, 3630 Jægerspris
Leder: Bettina Wiegaard
Antal boliger: 48 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. juni måned 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos fire beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager, økonoma/MPG Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



#### Dokumentation - Servicelov

Det er tilsynets vurdering, at der generelt dokumenteres i handlingsanvisninger for personlig pleje ud fra en fast systematik og under faste overskrifter. Der ses enkelte handleanvisninger for personlig pleje, hvor der mangler handleanvisende beskrivelser, og hvor der er eksempler på dobbelt dokumentation. Dertil er der enkelte handlingsanvisninger, som ikke har en tydelig overskrift i forhold til indholdet i handlingsanvisningen.

Handlingsanvisninger på de opgaveoverdragede indsatser indeholder generelt faglige og individuelle beskrivelser.

Det er tilsynets vurdering, at interval for vægtmåling ikke er dokumenteret i to tilfælde, og at der ikke er dokumentation for medarbejdernes handlinger i forhold til afvigelser i beboernes vægt. Dertil mangler der flere steder dokumentation af beboernes livshistorier eller beboernes afvisning af at deltage i opsamling af denne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for dokumentationen i relation til Serviceloven.

### Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, og at de er tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at nogle beboere oplever, at der er mindre kontinuitet i medarbejdergruppen, men at kun en beboer problematiserer dette, og beboeren beskriver, at vikarer ikke ved, hvilken hjælp beboeren skal modtage. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever forstyrrelser under plejen fra telefoner. En småtspisende beboer oplever, at morgenmaden og frokosten nogle dage serveres for tæt på hinanden, hvorved beboeren ikke har appetit til sin frokost

### Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at boligerne generelt er rene og ryddelige, men at en bolig ikke fremstår renholdt på vandrette flader og i en vindueskarm, ligesom to beboere ikke er tilfredse med rengøringen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp og deres ansvarsområde for hjælpen. Medarbejderne oplever, at der ikke er tilstrækkeligt rent på omsorgscentret.

### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under frokosten arbejder ud fra aftalte roller, og at de understøtter et velfungerende og hyggeligt måltid for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at samtaler i køkkenet forstyrrer måltidet. Beboerne er tilfredse med maden, som de beskriver som veltillavet. Beboerne spiser både i egen bolig og i køkkenet. To beboere oplever, at aftenmåltidet er mindre hyggeligt og præget af medarbejdernes travlhed. Medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med at understøtte "Det gode måltid".

### Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en venlig og respektfuld kommunikation, og at beboerne ligeledes generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for en faglig, værdig, individuel og venlig kommunikation med beboerne.

### Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på omsorgscentret, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter, at beboerne deltager i relevante aktiviteter.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at iværksætte faglige indsatser, der medvirker til at styrke det videre arbejde med dokumentationen, herunder:
  - At handlingsanvisninger for personlig pleje indeholder handleanvisende beskrivelser af alle indsatser, samt at de er udformede med samme systematik.
  - At vægtmålinger dokumenteres jf. de beskrevne retningslinjer og intervaller.
  - At beboernes livshistorie eller ønske om, at der ikke optages livshistorie, dokumenteres.
2. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at vikarer kender til opgavernes udførelse.
3. Tilsynet anbefaler, at det i et fagligt forum drøftes, hvorledes der sikres en jævn fordeling af døgnets måltider for en konkret beboer.
4. Tilsynet anbefaler, at der i et fagligt forum drøftes, hvorledes forstyrrelser fra medarbejdernes telefoner kan mindskes under plejen.

5. Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, at der løbende sikres tilstrækkelig renholdelse af beboernes boliger.
6. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at der skabes opmærksomhed på faktorer, der kan forstyrre måltidet, og at der sættes fokus på, hvorledes medarbejderne også i aften timerne kan understøtte et hyggeligt måltid for beboerne.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p><b>Interview med ledelsen:</b></p> <p>Der blev ved seneste tilsyn givet anbefalinger i forhold til dokumentation, medarbejdernes kendskab til personcentret omsorg samt unødvendige forstyrrelser under den personlige pleje.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen i forhold til handlingsanvisningerne, hvor der er fokus på at skabe struktur og systematik, og hvor der nu arbejdes med faste overskrifter. Det er ledelsens oplevelse, at dette har givet et bedre overblik i journalerne. Der er løbende drøftelser med medarbejderne om, at handlingsanvisningerne skal være opdaterede.</p> <p>I forhold til de opgaveoverdragede sygeplejeydelser er der udarbejdet en individuel beskrivelse for hver beboer.</p> <p>Der er arbejdet med den personcentrerede omsorg, og der afholdes beboerkonferencer, hvor der er en undersøgende tilgang til beboernes trivsel og status ud fra en narrativ tilgang. Der har været tilknyttet en ekstern konsulent i en længere periode. Beboerkonferencerne afholdes en gang månedligt efter Sundhedsstyrelsens metode, og det er medarbejderne, der er med til at udvælge, hvilke beboere konferencen skal dreje sig om.</p> <p>Beboerne besøges i eget hjem før indflytning på omsorgscentret, og der er fokus på beboerens livshistorie, værdier og vaner. Der afholdes indflytnings- og forventnings samtaler med beboerne, og der er et tæt samarbejde med de pårørende allerede inden indflytningen.</p> <p>Lederne oplyser, at der i forhold til forstyrrelser under den personlige pleje er opmærksomhed på, at de arbejder med at begrænse kald over telefonerne, men lederne pointerer, at det er nødvendigt, at medarbejderne bærer telefoner. Lederne oplyser, at alarmmåtterne nu er slået fra i dagtimerne for at mindske forstyrrelser.</p>
------	--

### 3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p><b>Interview med ledelsen:</b></p> <p>Ledelsen oplyser, at der er ansat en ny leder, og der har i den forbindelse været et udviklingsforløb for den samlede ledergruppe i samarbejde med Nordhøj. I dette forløb deltog den tværfaglige stab, som dækker begge omsorgscentre. Nattevagten for både omsorgscentret og midlertidige pladser ledes af områdeleder fra omsorgscentret.</p> <p>Der er arbejdet med rekruttering og fastholdelse samt med at sikre en bedre og længere introduktion for nye medarbejdere for at understøtte fastholdelse. Der er ligeledes en fælles introduktion til Sundhed og omsorg.</p> <p>Der er arbejdet med forebyggelse af fravær, og ledelsen oplyser, at fraværet er faldende.</p> <p>Der er fast tilknyttet ufaglærte timelønnede afløsere, hvilket har givet en bedre kontinuitet i forhold til at anvende faglærte vikarer fra et bureau. Det er håbet at motivere flere medarbejdere til at tage en uddannelse.</p>
------	---



Der er pt. 4 vakante stillinger, og der er generelle problemer med rekruttering i Frederikssund Kommune. Der er et ledelsesmæssigt fokus på, at de fastansatte medarbejdere er fordelt over hele omsorgscentret.

Der er pt. en proces i forhold til implementering af Vitacom til pårørende, og der er afholdt vejledning for de pårørende i anvendelsen, og i øvrigt orienteres de pårørende ved indflytningssamtalen om muligheden. Lederen oplyser, at der ikke er ret mange pårørende, der anvender Vitacom endnu.

### 3.3 DOKUMENTATION

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for fire beboere.</p> <p><b>Handlingsanvisninger for pleje:</b></p> <p>Handlingsanvisning for personlig pleje er inddelt i overskrifter, som generelt giver et systematisk og godt overblik over beboerens behov for hjælp og støtte, mundpleje, forflytning, mobilisering, ernæring, medicin, udskillelse, hjælpemidler, kommunikation og særlige forhold. I langt de fleste tilfælde er der dokumenteret under hver overskrift. Dertil fremgår det i handlingsanvisning for personlig pleje, hvilket kompetencegrundlag medarbejderen skal have for at levere indsatsen.</p> <p>Hovedparten af handlingsanvisningerne for personlig pleje indeholder detaljerede beskrivelser, som er handleanvisende, og som på en detaljeret måde beskriver den hjælp og støtte, som beboerne har behov for. Der ses dog enkelte handleanvisninger, hvor der mangler handleanvisende beskrivelse i forhold til bad og natbesøget. Dertil er der i enkelte handleanvisninger for personlig pleje oplysninger, som også fremkommer i en anden handlingsanvisning. Fx beskrives medicinbehandlingen to steder vedr. samme beboer.</p> <p>Generelt indeholder handleanvisningerne for personlig pleje beskrivelser af, hvorledes beboerens fysiske, psykiske og sociale ressourcer aktivt bliver inddraget i plejen. Fx beskrives det i en handleanvisning for personlig pleje, at der gøres klar på badeværelset, så beboeren selv kan klare badet.</p> <p>Enkelte handlingsanvisninger har ikke en tydelig overskrift i forhold til indholdet i handlingsanvisningen.</p> <p>Der er udarbejdet handlingsanvisninger på alle de opgaveoverdragede indsatser. Disse handlingsanvisninger beskriver på en faglig og individuel måde, hvorledes indsatsen skal leveres, fraset i et tilfælde, hvor indsatsen mangler beskrivelse af, hvordan medicinen skal gives for en konkret beboer.</p> <p><b>Vægtregistreringer:</b></p> <p>Der foreligger handlingsanvisninger i forhold til de beboere, der har ernæringsmæssige udfordringer. I to tilfælde er der ikke målt vægt med det interval, som er beskrevet i handlingsanvisningerne. I et tilfælde har beboeren taget 3 kg. på over en periode. Det bemærkes, at beboeren har helbreds-mæssige udfordringer, hvor væskephobning kan være kritisk for beboerens tilstand. Der foreligger ikke dokumentation i forhold til indsats i handlingsanvisningen. Leder oplyser, at beboerens vægtøgning skyldes beboerens glæde ved mad.</p> <p>I et andet tilfælde ses det, at beboeren har en kritisk lav vægt, og at beboeren derfor skal vejes en gang om ugen. Der foreligger kun månedlige målinger. Beboeren har tabt sig fra april til maj, men har taget 0,2 kg på ved sidste måling i juni måned.</p>
------	--

Det beskrives i borgerens handlingsanvisning, at beboer er småtspisende, og at beboeren skal have tilbudt proteindrikke. Det beskrives ikke, hvor mange proteindrikke, og hvornår beboer skal have disse serveret. Der er ikke ordineret proteindrikke, jf. beboerens medicinskema.

Der arbejdes ikke med observationsnotater i beboernes journaler. Tilsynet bliver oplyst, at når der foretages og modtages en observation tages stilling til om det observerede giver anledning til udarbejdelse af en ny tilstand, eller om tilstanden skal revideres, yderligere udredes eller afsluttes. Ligeså om evt. handlingsanvisning skal opdateres (Tilsynet har ikke gennemgået tilstande på Sundhedslovs området).

#### **Funktionsevnetilstande:**

Funktionsevnetilstandene er opdaterede og aktuelle, og de fremstår med mange brugbare detaljer, fraset i et tilfælde, hvor flere oprettede tilstande mangler fagligt indhold.

#### **Generelle oplysninger:**

De generelle oplysninger er generelt fyldestgørende udfyldt, dog er der sporadiske mangler i forhold til en beboer. Dertil mangler der i tre ud af fire journaler oprettelse af livshistorie. I den sidste journal er det beskrevet, at beboeren ikke ønsker, at der bliver oprettet en livshistorie.

#### **Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne oplyser, at handlingsanvisning for personlig pleje danner grundlag for plejen, og at anvisningen skal være handlevejledende og udarbejdet efter en række overskrifter, der sikrer, at anvisningen kommer rundt om alle beboernes behov. Handlingsanvisningerne skal ajourføres løbende, og det er kontaktpersonen, der har det overordnede ansvar, men alle medarbejderne har ansvaret for de daglige ændringer. Når der er ændringer i beboernes tilstande, noteres dette i beboerens journal.

Medarbejderne beskriver, at de anvender handlingsanvisningerne for medicin forskelligt, og de oplever ikke, at der er en fast systematik for udarbejdelse.

Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med funktionsevnetilstande, og de fortæller, at de anvender en oversigt med anvisninger for, hvordan funktionsevnetilstande skal udformes.

Opsamling af viden om beboerne ved indflytningen sker blandt andet ved opsøgende hjemmebesøg og evt. med inddragelse af de pårørende. Her opstartes udfyldning af funktionsevnetilstande og helbredstilstande. Medarbejderne afleverer ligeledes en skabelon til livshistorie. Livshistorien indtastes i Cura. Det noteres ikke, hvorfor livshistorien ikke er udfyldt.

### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentationen, relateret til Serviceloven, i middel grad er opfyldt. Det er tilsynets vurdering, at der generelt dokumenteres ud fra en fast systematik og under faste overskrifter. Der ses dog enkelte handleanvisninger, hvor der mangler handleanvisende beskrivelse og eksempler på dobbelt dokumentation, blandt andet for medicinområdet. Der er ligeledes enkelte tilfælde, hvor systematikken i dokumentationen mangler. I et tilfælde mangler der beskrivelse af, hvordan medicinen skal gives til den konkrete beboer.

Tilsynet vurderer, at interval for vægtmåling ikke er overholdt i to tilfælde, og at der ikke er dokumentation for medarbejdernes handlinger i forhold til afvigelse i beboernes vægt.

Tilsynet vurderer, at der generelt ikke foreligger mange observationsnotaer i beboernes journaler, og at der mangler opfølgninger på observationer. Dertil mangler der flere steder dokumentation af beboernes livshistorier eller deres afvisning i at deltage i opsamling af denne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for dokumentationen i relation til Serviceloven.

### 3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil og ønsker, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov.</p> <p><b>Interview med beboerne:</b></p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje, og de oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, samt at plejen har en god kvalitet. En beboer har været i bad på tilsynsdagen, og beboeren fortæller, at det var en dejlig oplevelse. Beboerne er trygge ved at bo på plejecentret</p> <p>Beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten i medarbejdergruppen. En beboer oplever, at der generelt er kontinuitet, dog er der mange afløsere i ferietiden, men det er samtidig beboerens oplevelse, at det fungerer fint, også når der er afløsere. En anden beboer oplever, at der er kommet lidt mere kontinuitet i medarbejdergruppen. En beboer fortæller, at der kommer mange vikarer, og at dette er til irritation for beboeren. Beboeren siger, at det er svært at huske vikarernes navne, samt at vikarerne ikke ved, hvordan beboeren modtager hjælpen. Beboeren ved, at det er skrevet op, hvordan hjælpen skal udføres, men alligevel oplever beboeren, at det ikke er nemt for medarbejderne.</p> <p>En beboer, der er småtspisende, fortæller, at morgenhjælpen, og dermed også morgenmaden, kommer på forskellige tidspunkter. Beboeren nævner klokken 7.30 og klokken 9.30. Beboeren oplever, at det er problematisk i forhold til beboerens appetit til frokosten. Det ses i dokumentationen, at beboeren er småtspisende. (Se afsnit om dokumentation).</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b></p> <p>Medarbejderne fortæller, at dagens plejeopgaver fordeles efter plejetyngde og relationen mellem beboer og medarbejder. Der arbejdes ikke med kontaktpersonsordning, men med forløbsansvarlige social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at beboerne modtager den støtte og pleje, der er behov for, ved at orientere sig i handlingsanvisningen. En medarbejder kan med støtte forklare, hvordan der er dialog med beboerne om deres ønsker på dagen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de under plejen tager stilling til, om de skal svare telefonen ved opkald. Medarbejderne oplyser, at det er telefonopkald, og ikke nødkald, der forstyrrer. Der er ofte forstyrrelser, hvis det er "hovedtelefonen", som medarbejderen har ansvaret for.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder med personcentret omsorg, og en medarbejder redegør for arbejdet med at skabe dialog og at optage livshistorie.</p> <p>Der arbejdes dagligt med triage, hvor beboernes tilstande gennemgås. Der afholdes beboerkonferencer på tværs af vagtlag og med inddragelse af de relevante faggrupper. Der er ligeledes beboergennemgang med køkkenmedarbejdere og aktivitetsmedarbejder. Her gennemgås 6 beboere ad gangen hver 14. dag.</p>
------	--

Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang som en væsentlig tilgang i plejen og for, hvordan de arbejder med guidning og motivering.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, og at de er tilfredse med hjælpen til personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at nogle beboere oplever, at der er mindre kontinuitet i medarbejdergruppen, men at kun en beboer problematiserer dette. Beboeren beskriver, at vikarer ikke ved, hvilken hjælp beboeren skal modtage.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever forstyrrelser under plejen fra telefonerne.

Tilsynet vurderer, at en småspisende beboer oplever, at morgenmaden og frokosten nogle dage serveres for tæt på hinanden, hvorved beboeren ikke har appetit til sin frokost.

### 3.5 PRAKTISK HJÆLP

#### Data

##### Observation:

Generelt fremstår beboernes boliger rene og ryddelige. I en bolig finder tilsynet, at vandrette flader er meget støvede, samt at en vindueskarm er fyldt med visne blade og støv. Hjælpemidler er rene.

##### Interview med beboerne:

Beboerne er delte i deres tilfredshed med rengøringen. En beboer er tilfreds med hjælpen, mens en anden beboer er tilfreds, når det er den faste medarbejder, der kommer, men ikke, når det er en afløser. En tredje beboer er ikke tilfreds med hjælpen, og beboeren beder tilsynet om at se en vindueskarm. (beskrevet herover). En fjerde beboer er ikke tilfreds, da beboeren blandt andet oplever, at beboeren spilder, og at der ikke rengøres herefter. Tilsynet observerer, at denne bolig er ren, og lederen oplyser, at der er opmærksomhed på beboerens behov for rengøring, og at beboeren har mindre realistiske forventninger i forhold til rengøring.

##### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at der er rengøringsassistenter ansat, og at det er plejemedarbejdernes ansvar, at toilettet er pænt, og at der ryddes let op og redes seng. Det er ligeledes medarbejdernes ansvar, at spild og lignende fjernes. Medarbejderne oplever, at der generelt ikke er rent nok på afdelingerne.

Medarbejderne inddrager nogle beboere i fx selv at tømme affaldsspande, gå ud med snavset service og tømme postkasse. Medarbejderne oplever, at der er flere beboere, der meget gerne vil bidrage med hverdagens opgaver.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at boligerne generelt er rene og ryddelige, men at en bolig ikke fremstår ren på vandrette flader og i en vindueskarm.

Tilsynet vurderer, at to beboere ikke er tilfredse med rengøringen på omsorgscentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp og deres ansvarsområde for hjælpen. Medarbejderne oplever, at der ikke er tilstrækkeligt rent på omsorgscentret.

### 3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Tilsynet observerer et frokostmåltid. Bordene er dækket med blomster, bordløbere, og der er sat drikkevarer frem. Beboerne tilbydes smurt smørrebrød til frokost. En medarbejder viser fadet med smørrebrød for hver enkelt beboer, og medarbejderen præsenterer maden og spørger ind til hver beboers ønsker.</p> <p>Beboerne virker meget tilfredse med smørrebrødet, som ses indbydende og varieret. Beboerne er meget opmærksomme på, hvad dagens tilbud er. Beboerne taler om, at det er dejligt, når der serveres frikadeller til aftensmaden, så ved de, at det kommer som pålæg dagen efter, ligesom på tilsynsdagen.</p> <p>En medarbejder sidder ved siden af en beboer, og medarbejderen tilbyder at skære beboerens mad ud, hvilket beboeren gerne vil have hjælp til. Medarbejderne motiverer og guider beboeren til at spise.</p> <p>To beboere kommer senere til måltidet, og de bydes venligt velkommen af medarbejderne. Der er dækket op til de to beboere, og de finder selv deres plads, den ene med guidning fra en medarbejder. Medarbejderen, der serverer, kommer med det samme med fadet og tilbyder beboerne smørrebrød.</p> <p>Der er hyggelig samtale under måltidet, og medarbejderne kender deres roller og ansvar, og de fastholder generelt disse roller under måltidet.</p> <p>Medarbejderne, der støtter beboere med at spise, skifter pladser et par gange under måltidet, hvilket foregår roligt. En medarbejder, der hjælper en beboer med at spise, forlader beboeren under måltidet for at gå ud i køkkenet og udføre praktiske opgaver. Dette virker forstyrrende for måltidet, da medarbejderen taler højt i køkkenet, og dette tydeligt kan høres under måltidet.</p> <p><b>Interview med beboerne:</b></p> <p>Beboerne er tilfredse med maden, som de beskriver som genkendelig og veltilberedt. En beboer fremhæver positivt maden de dage, hvor medarbejderne selv tilbereder maden i afdelingens køkken. Der finder beboeren, at maden er særlig god.</p> <p>Beboerne fortæller, at de spiser morgenmaden i egen bolig, og for de fleste beboere gælder det, at de øvrige måltider indtages i køkkenet, hvilket beboerne er tilfredse med. En beboer beskriver at have svært ved at spise rugbrød, hvorfor beboeren spiser frokost i egen bolig. Beboerens problemstilling med brødet kan ikke findes i journalen, ligesom sygeplejersken ikke kender til denne problemstilling hos beboeren, og sygeplejersken vil følge op på beboerens udsagn.</p> <p>En beboer fortæller, at de til deres fødselsdag kan bestemme menuen, og at der serveres lagkage.</p> <p>En beboer oplever, at måltiderne er hyggelige, men dog noget prægede, at af andre beboere til tider er dårlige. To beboere fortæller, at de finder, at måltiderne er kedelige og stille. Begge beboere fortæller, at dette særligt gælder aftensmåltidet, og at medarbejderne har travlt, og derfor ikke har tid til at tale med beboerne.</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder med at skabe gode rammer for måltiderne. Der er faste pladser for beboerne omkring bordet, og der arbejdes med at sikre en god bordplan. Medarbejderne er placerede, så de kan yde den nødvendige hjælp og støtte, og der arbejdes med at skabe en god stemning. På en afdeling læses der op af avisen. Medarbejderne er enige om, at der altid er slukket for tv'et under frokosten og aftensmaden. I morgentimerne er der nogle gange tændt for morgen-tv.</p>
------	--

På en afdeling serveres dagens smørrebrød på fade, så beboerne selv kan vælge. Medarbejderne beskriver, at de fx kan få lov til at bestille pizza og pommefritter som en afveksling for beboerne. På en afdeling tilbydes nogle gange brunch, og til småtspisende beboere tilbydes ekstra måltider.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under frokosten arbejder ud fra aftalte roller, og at de understøtter et velfungerende og hyggeligt måltid for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at samtale i køkkenet forstyrrer måltidet. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden, som de beskriver som veltillavet. Beboerne spiser både i egen bolig og i køkkenet. To beboere oplever, at aftensmåltidet er mindre hyggeligt og præget af medarbejdernes travlhed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med at understøtte "Det gode måltid".

### 3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

#### Data

##### Observation:

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende tilgang til beboerne på fællesarealerne.

##### Interview med beboerne:

Beboerne fortæller, at medarbejderne taler pænt og venligt. En beboer fortæller, at beboeren er opmærksom på selv at tale pænt til medarbejderne. En anden beboer siger, at det er så dejligt, når medarbejderne byder beboeren velkommen, og at der er en god kontakt til medarbejderne.

En beboer har oplevet, at en medarbejder sagde, at det havde beboeren sagt 100 gange før. Det er derfor beboerens oplevelse, at medarbejderen ikke havde lyst til at høre, hvordan beboeren havde det - fx ville medarbejderen ikke høre om, at beboeren havde smerter. Beboeren synes, at det var ubehageligt, men beboeren oplyser, at denne medarbejder ikke kommer mere, efter beboeren fortalte det til en leder.

##### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at de i kommunikationen med beboerne tager udgangspunkt i beboernes livshistorie. Medarbejderne har fokus på at have en individuel tilgang til beboerne, at være i øjenhøjde og at møde beboerne, hvor de er.

I forhold til kommunikationen med beboere med demens er der fokus på at anvende kropskontakt, og at der kommunikeres om, hvad medarbejderne kan hjælpe beboerne med. Der arbejdes med motivation, og der tales i korte sætninger.

Såfremt medarbejderne overhører en mindre værdig kommunikation til en beboer, tager de det op og drøfter det, der er opstået. Medarbejderne tager hensyn til, hvis en kollega har behov for at blive fritaget for en særlig opgave på dagen. Medarbejderne er bevidste om, hvordan de skal kommunikere, hvis de er to om en plejeopgave, så der er en medarbejder, der har ansvar for kommunikationen, og at de ikke taler hen over beboeren. Medarbejderne er bevidste om at anvende en værdig tiltaleform.

Medarbejderne fortæller, at de har kontakt til de pårørende fx via telefonen, og at omsorgscentret er i opstart af Dialognet, som endnu ikke anvendes fuldt ud.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at der er en venlig og respektfuld kommunikation, og at beboerne ligeledes generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for en faglig, værdig, individuel og venlig kommunikation med beboerne.

**3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING**

<b>Data</b>	<p><b>Observation:</b> Tilsynet observerer, at ca. 10 beboere er samlet i eftermiddagstimerne til bankospil.</p> <p><b>Interview med beboerne:</b> Beboerne fortæller, at de er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter. Beboerne fortæller om, at de synger sammen, ser film og går til stolegymnastik. Ligeledes råder omsorgscentret over en bus, hvor de kører en tur ud på landet. En beboer har således været på tur og se den nye bro (Kronprinsesse Marys Bro). En beboer vil allerhelst have en køretur i kørestolen udenfor, og der kommer frivillige, som hjælper beboeren med dette. En beboer deltager efter eget valg ikke i så mange aktiviteter, og beboeren vil helst udenfor med de pårørende. En anden beboer fortæller, at det er dejligt at opholde sig i boligen, men at beboeren på tilsynsdagen skal med til bankospil.</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b> Medarbejderne fortæller, at de orienterer beboerne om dagens aktiviteter, og at der er faste ugentlige tilbud ved pædagogerne, men at der ikke er daglige tilbud om aktiviteter. Der er også aktiviteter i boenhederne, som fx at se film og høre musik. Der er frivillige tilknyttet omsorgscentret, og beboerne kommer på busture. Medarbejderne oplyser, at der er mulighed for cykeltræning, og at en del af haven er ved at blive indhegnet, så beboerne kan gå en længere tur selvstændigt.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på omsorgscentret, og at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de understøtter, at beboerne deltager i relevante aktiviteter.	

## 4. OPLYSNINGER OM DE MIDLERTIDIGE PLADSER

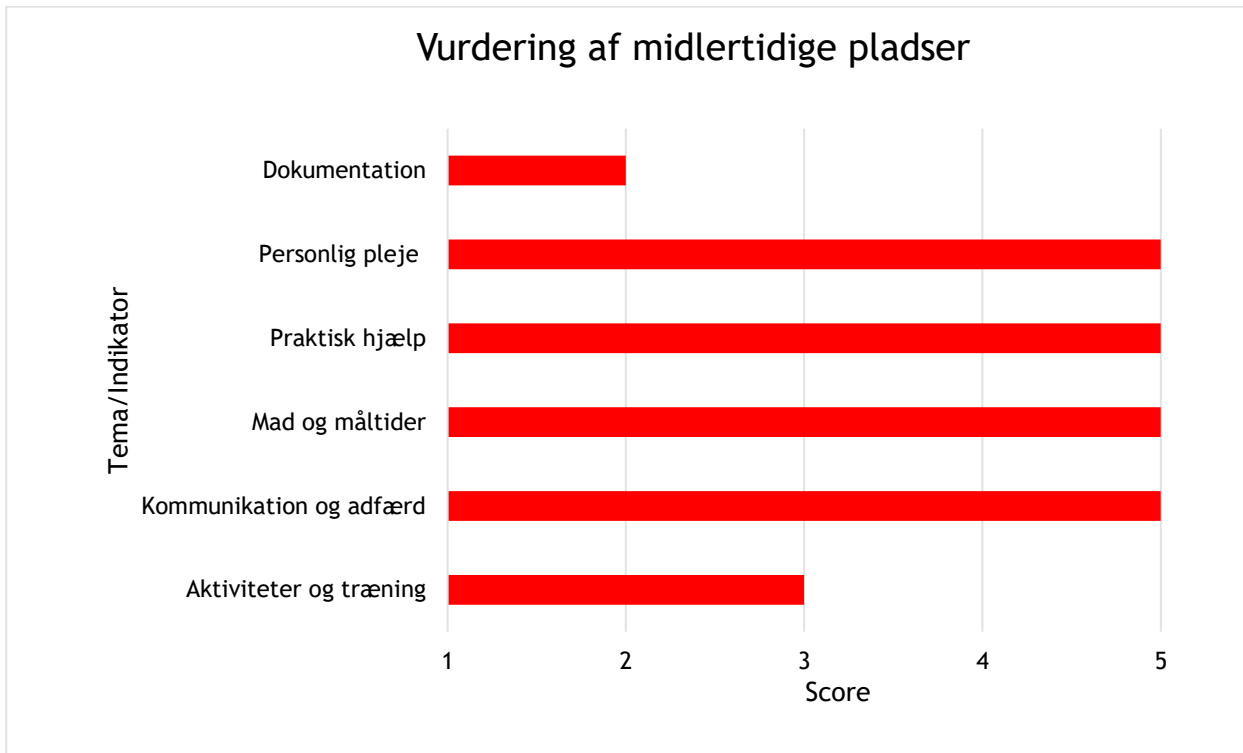
Oplysninger om tilsynet og midlertidige pladser
Navn og Adresse: De Tre Ege, Parkvej 2, 3630 Jægerspris
Leder: Konstitueret leder Sabina Møller Stenark
Antal pladser: 3 aflastningspladser og 4 ventepladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. juni 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med de midlertidige pladseres konstituerede leder</li><li>• Tilsynsbesøg hos to borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med en medarbejder (en plejehjemsassistent)</li></ul>
Borgere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager, økonomi/MPG Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske



## 5. VURDERING

### 5.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



#### Dokumentation

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger for personlig pleje fremstår mindre systematisk og uden ensartet opbygning samt med et sparsomt fagligt indhold.

Tilsynet vurderer, at der mangler handlingsanvisninger for overdragede indsatser, samt at der ikke er foretaget vægtmålinger. Der foreligger kun observationsnoter af faktisk karakter, mens funktionsevnetilstandene fremstår opdaterede og med fagligt indhold.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen kan redegøre for arbejdet med dokumentationen, men at dette ikke er sammenfaldende med den dokumentation, som tilsynet gennemgår.

#### Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Borgerne er tilfredse med den pleje, som de modtager, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderen kan redegøre for en anerkendende og rehabiliterende tilgang i plejen.

### Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at boligerne er rene, og at beboerne generelt er tilfredse med rengøringen. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med den praktiske hjælp. Medarbejderen tilkendegiver, at borgerne ikke inddrages i det praktiske arbejde.

### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at det observerede frokostmåltid er velfungerende, og at der er en velfungerende dialog under måltidet. Borgerne er tilfredse med maden og måltiderne på de midlertidige pladser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen kan redegøre for tilbuddet om mad på de midlertidige pladser, og medarbejderne vurderer, om der er behov for, at de sidder med ved måltidet.

### Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer på en venlig og respektfuld måde med borgerne på fællesarealerne. Borgerne er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en faglig og respektfuld kommunikation med borgerne.

### Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der er hyggeligt samvær i afdelingen, og at medarbejderne er tæt på borgerne. Det er tilsynets vurdering, at en borger savner aktivitetstilbud, hertil oplyser medarbejderne om et begrænset tilbud om aktiviteter i afdelingen, herunder, at der ikke er tilbud om vedligeholdende træning, som kan fastholde borgernes funktionsniveau.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 5.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet anbefaler, at der sættes et skærpet ledelsesmæssigt fokus på dokumentationsarbejdet på de midlertidige pladser. Herunder at:<ul style="list-style-type: none"><li>• Det sikres, at dokumentationen udføres systematisk og med en ensartet opbygning.</li><li>• Handlingsanvisning for pleje og støtte udformes med handlevejledende beskrivelser og et fagligt indhold, så handlingsanvisningerne kan anvendes af medarbejderne, som det redskab, de er tiltænkt.</li><li>• Der udformes handlingsanvisninger for alle overdragede indsatser.</li><li>• Der foretages, dokumenteres og handles på vægtmålinger efter gældende instruks.</li><li>• Observationsnotater anvendes til faglige observationer, og at der følges op på disse.</li><li>• Der arbejdes med auditering af dokumentationen for at sikre den nødvendige faglige kvalitet.</li></ul>Tilsynet bemærker, at der blev givet lignende anbefaling i 2021.</li><li>2. Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, at borgerne tilbydes aktiviteter, herunder individuelt tilpasset vedligeholdende træning.</li></ol> Tilsynet bemærker, at der blev givet lignende anbefaling i 2021.

## 6. DATAGRUNDLAG

### 6.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p><b>Interview med lederen:</b></p> <p>Der blev ved sidste tilsyn givet anbefalinger om dokumentation og aktiviteter. Lederen oplyser, at funktionsevnetilstandene er udarbejdet, før borgerne kommer på de midlertidige pladser, såfremt de kommer fra Rehabiliteringsafdelingen. Medarbejderne skal holde funktionsevnetilstandene opdaterede, men at disse typisk ikke ændres, da borgerne er i deres habituelle tilstand og afventer en plads på et omsorgscenter.</p> <p>I forhold til handlingsanvisningerne, som beskriver den personlige pleje, arbejdes der løbende med at opdatere disse, men den konstituerede leder kan dog ikke redegøre yderligere for forløbet, da hun ikke var ansat ved sidste tilsyn.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes med at sikre dokumentationens kvalitet.</p> <p>I forhold til tilbud om aktiviteter på afdelingen er der i samarbejdet med centertapeuten på De Tre Ege drøftet, om borgerne skal have mulighed for at deltage i aktiviteter på Omsorgscenteret De Tre Ege, hvis der medfølger medarbejdere.</p> <p>Dertil er der mulighed for at cykeltræne og at gå ture med borgerne.</p>
------	--

### 6.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p><b>Interview med lederen:</b></p> <p>Lederen oplever, at der er tale om en velfungerende afdeling og en stabil medarbejdergruppe. Lederen har daglig telefonisk kontakt med medarbejderne, og lederen kommer jævnligt på afdelingen. Lederen er til dagligt på Rehabiliteringsafdelingen.</p> <p>Der er pt. et høj borgerflow i afdelingen. Der er ikke en fast sygeplejerske, men der kan trækkes på døgnplejen, og der er sygeplejerske og farmakonom på Rehabiliteringsafdelingen, som medarbejderne kan kontakte.</p> <p>Der er pt. ansat social- og sundhedsassistenter og en plejehjemsassistent, og der er ingen ufaglærte på afdelingen. Der er ligeledes en social- og sundhedsassistent i aftentimerne.</p> <p>Der anvendes ikke Vitacom i samarbejdet med de pårørende, og der er ingen specifik pårørende indsats.</p>
------	---

## 6.3 DOKUMENTATION

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen for to beboere.</p> <p><b>Handlingsanvisninger for pleje:</b></p> <p>Der er oprettet handlingsanvisninger for personlig pleje for begge borgerne. Disse fremtræder med forskellig opbygning og systematik samt med sparsomt fagligt indhold.</p> <p>Den ene handlingsanvisning for personlig pleje indeholder overskrifter, hvor de forskellige plejetiltag kan beskrives. Handlingsanvisningen fremstår dog uden fagligt indhold under flere af overskrifterne. I forhold til samme borger foreligger der også handlingsanvisninger for personlig pleje, som hjemmeplejen har udfyldt. Her ses der rimelig overensstemmelse mellem det, der er beskrevet i hjemmeplejen i forhold til den konkrete plejeindsats og det, der er beskrevet i handlingsanvisningen for personlig pleje på de midlertidige pladser. Der er dog mangler i forhold til at få beskrevet, hvordan der tilbydes bad, samt at få beskrevet, hvorledes den daglige støtte leveres, idet borgeren har store kognitive udfordringer, og da borgeren er på en aflastningsplads, må det formodes, at der er indsatser i forhold til borgerens kognitive udfordringer, som medarbejderne skal have opmærksomhed på.</p> <p>Den anden borgers handlingsanvisning for personlig pleje er mindre fyldestgørende, og den giver ikke et tydeligt billede af indsatsen, og kan derfor ikke anvendes som det redskab, den er tiltænkt. Der foreligger dog enkelte oplysninger, som medarbejderen kan støtte sig til.</p> <p>Der foreligger ikke handlingsanvisninger på overdragede sundhedslovsindsatser, og der foreligger kun observationsnoter af faktisk karakter.</p> <p><b>Vægtregistreringer:</b></p> <p>Der er ikke registreret vægtmålinger i de to udvalgte borgers journaler.</p> <p><b>Funktionsevnetilstande:</b></p> <p>Funktionsevnetilstande er udfyldte for begge borgerne, og de fremstår med fagligt indhold.</p> <p><b>Generelle oplysninger:</b></p> <p>De generelle oplysninger er udfyldt i forhold til motivation, mestring og ressourcer for den ene borger, men for anden borger er oplysninger af ældre dato.</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b></p> <p>Medarbejderen læser dagligt på handlingsanvisningerne, helbredstilstande, korrespondance og observationer. Medarbejderen oplyser, at handlingsanvisning for pleje er udført i detaljerede beskrivelser og med beskrivelser af, hvilke ressourcer borgeren har. Der er beskrivelser af motivation og guidning, og der er fokus på den rehabiliterende indsats.</p> <p>Det er et fælles ansvar, at journalen er opdateret, i det borgerne skifter hurtigt på afdelingen. Der er fokus på, at beskrivelser af plejen udformes hurtigst muligt, men der er ingen fast deadline.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at der tilrettes i journalen, når der er ændringer i borgers tilstand. Man samarbejder ofte omkring at opdatere funktionsevnetilstandene.</p>
------	---

Medarbejderne taler med de pårørende, og der arbejdes efter en tjekliste, når en borger kommer på de midlertidige pladser.

Medarbejderne beskriver, at borgeren godt kan have skiftende ønsker i hverdagen, og at medarbejderne er opmærksomme på dette.

#### Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger for personlig pleje fremstår med mindre systematik og uden ensartet opbygning samt med et sparsomt fagligt indhold.

Tilsynet vurderer, at der mangler handlingsanvisninger for overdragede indsatser, samt at der ikke er foretaget vægtmålinger. Der foreligger kun observationsnoter af faktisk karakter, mens funktionsevnetilstandene fremstår opdaterede og med fagligt indhold.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen, men at dette ikke er sammenfaldende med den dokumentation, som tilsynet gennemgår.

## 6.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Borgernes tilstande bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Borgerne er soignerede og veltilpasse.</p> <p>Tilsynet observerer, at en borger råber på hjælp, og at en medarbejder straks kommer og hjælper borgeren, som gerne vil på toilettet</p> <p><b>Interview med borgerne:</b></p> <p>Borgerne, som tilsynet taler med, har kognitive udfordringer, og de kan ikke svare relevant på alle spørgsmål.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med at opholde sig på de midlertidige pladser. En borger fortæller, at borgeren klarer det meste af plejen selv, men at det altid er muligt at få den hjælp, der er behov for. Den anden borger fortæller, at medarbejderne hjælper med alt det, der er brug for. Borgerne er trygge, og de oplever, at medarbejderne lytter til deres behov.</p> <p>En borger oplever, at der er kontinuitet i hjælpen, og at medarbejderne kender til den hjælp, som borgeren skal modtage.</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at medarbejderne altid orienterer sig i handlingsanvisningen før pleje begynder. Der er løbende dialog med borgerne om deres ønsker og behov, og medarbejderne er opmærksomme på at overholde aftaler med borgerne. Medarbejderne oplyser, at nødkald går ind på telefonen, og at de er opmærksomme på at svare kald hurtigt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er syv medarbejdere i afdelingen, og det er medarbejderens oplevelse, at der er kontinuitet i plejen.</p> <p>Der arbejdes med en anerkendende tilgang til borgerne.</p> <p>Ved ændringer i en borgers tilstand forsøger medarbejderne at afdække årsagen sammen med borgeren og en kollega. Observationer noteres i journalen, og evt. kontaktes sygeplejerske eller læge.</p> <p>Der er møde med Visitationen hver 14. dag, og medarbejderne oplever, at det er et godt samarbejde.</p> <p>Medarbejderne redegør for en rehabiliterende tilgang i pleje og støtte.</p>
------	--

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at borgerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med den pleje, som de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen kan redegøre for en anerkendende og rehabiliterende tilgang i plejen.

**6.5 PRAKTISK HJÆLP**

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Tilsynet observerer, at begge boliger fremstår rene og ryddelige.</p> <p><b>Interview med borgerne:</b></p> <p>En borger er meget tilfreds med rengøringen, mens den anden borger betegner rengøringen som rimelig, uden at være rigtig god.</p> <p>Den ene borger deltager i det praktiske arbejde ved at tage ud af bordet.</p> <p><b>Interview med medarbejderne:</b></p> <p>Medarbejderen fortæller, at der er rengøringshjælp, og at medarbejderen sørger for oprydning og gør rent, hvis der er behov. Borgerne inddrages generelt ikke meget i praktisk arbejde.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at boligerne er rene, og at beboerne generelt er tilfredse med rengøringen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med praktisk hjælp. Medarbejderen tilkendegiver, at borgerne ikke inddrages i det praktiske arbejdet.</p>	

**6.6 MAD OG MÅLTIDER**

Data	<p><b>Observation:</b></p> <p>Tilsynet ankommer på afdelingen, da frokostmåltidet begynder. Der er dækket op ved et stort bord, og borgerne inviteres over til bordet. Der er kun fire borgere samlet ved bordet, idet en borger er på besøg hos en pårørende, og den sidste borger ønsker at indtage måltidet i boligen. En borger ankommer først efter frokost.</p> <p>Borgerne sidder med stor afstand, så medarbejderne kan sætte sig mellem borgerne. Maden deles ud til borgerne, som sidder alene ved bordet i en kortere periode, før medarbejderne kommer og sætter sig. Der er en livlig dialog under måltidet, som både medarbejdere og borgere deltager i. Efter måltidet sidder borgerne rundt om bordet - tilsynet forlader afdelingen.</p> <p><b>Interview med borgerne:</b></p> <p>Begge borgere er tilfredse med maden. Den ene borger kan ikke redegøre for yderligere. Den anden borger er meget tilfreds, og borgeren fortæller, at den varme mad er ordentlig varm, hvilket borgeren sætter stor pris på.</p>
------	--

Borgerne spiser i spisekøkkenet. Den ene borger fortæller, at det er hyggeligt. Borgeren savner dog at få lidt frugt.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderen fortæller, at borgerne spørges ind til deres ønsker til maden, og at der er en rehabiliterende tilgang i serveringen. Det varierer, om medarbejderne sidder med ved måltidet, og medarbejderne vurderer behovet alt efter, hvilke borgere der er til stede. Der er tilbud om tre hovedmåltider, og der er tilbud om eftermiddagskaffe. Der er ofte tilbud om varm kakao om aftenen.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at det observerede frokostmåltid er velfungerende, og at der er en velfungerende dialog under måltidet.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med maden og måltiderne på de midlertidige pladser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilbuddet om mad på de midlertidige pladser, og medarbejderne vurderer, om der er behov for, at de sidder med ved måltidet alt efter, hvilke borgere, der er til stede.

## 6.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

**Data**

**Observation:**

Medarbejderne tager imod en ny borger, og spørger borgeren, om denne vil vises boligen og have lidt frokost. Medarbejderne kommunikerer venligt og imødekommende med borgeren. Der observeres en respektfuld og værdig kommunikationsform på fællesarealerne, som afspejler, at medarbejderne har kendskab til borgerens kognitive udfordringer.

**Interview med borgerne:**

En hukommelsessvækket borger fortæller, at medarbejderne taler pænt, og at borgeren er glad for alle medarbejderne. Den anden borger fortæller ligeledes, at medarbejderne er søde, hjælpsomme og venlige. Borgerne fremstår glade og tilfredse.

**Interview med medarbejderne:**

Medarbejderne fortæller, at kommunikationen med borgerne foregår ved, at:

- Lytte til borgerne.
- Respekttere deres individualitet.
- Anvende en tilpasset kommunikation og kropssprog.

Ligeledes gør medarbejderne brug af korte sætninger og spejling, og der arbejdes med at afværge konflikter.

Kontakten til de pårørende foregår ved personligt fremmøde eller via telefonen. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, om de pårørende er i krise, og om de pårørende har behov for at drøfte situationen omkring borgeren.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer på en venlig og respektfuld måde med borgerne på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig og respektfuld kommunikation med borgerne.

## 6.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

<b>Data</b>	<p><b>Observationer</b></p> <p>Tilsynet observerer, at borgerne fortsat sidder ved bordet efter frokosten, og at de har fået stillet drikkevarer foran deres plads. En borger er meget udadreagerende, og borgeren finder sig ikke tilpas og fremstår meget urolig. En medarbejder foreslår, at de sammen går en lille tur og op og ned ad gangen. Borgeren anbringes efterfølgende i en mere behagelig stol med en avis og falder til ro. En anden borger kontakter flere gange en tredje borger, som ikke ønsker at blive forstyrret. Medarbejderen korrigerer borgeren på en venlig måde, og medarbejderen oplyser, at hun nok skal tage sig af borgeren, da han har brug for hjælp fra en medarbejder.</p> <p>Der er meget stille på afdelingen, ingen tv eller musik er tændt.</p> <p>Efter lidt tid bliver to borgere anbragt ved siden af hinanden, og der tilbydes, at tv'et tændes, og dette vil borgerne gerne have. Der spørges ind til, om programmet er efter borgernes ønsker.</p> <p>Idet afdelingen er meget lille, er medarbejderne hele tiden i kontakt med borgerne, og borgerne lades ikke på noget tidspunkt alene på afdelingen.</p> <p><b>Interview med borgerne:</b></p> <p>Den ene borger udfører håndarbejde i boligen. Borgeren kender ikke til, at der er tilbud om aktiviteter, og det kunne borgeren godt tænke sig. Borgeren siger, at det især er for den sociale kontakt. Borgeren har heller ikke tilbud om træning eller gymnastik. Den anden borger læser og holder sig selv i gang, så det er ikke problematisk at være på afdelingen. Borgeren kan ikke redegøre yderligere grundet hukommelsesbesvær.</p> <p><b>Interview med medarbejderne</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke er tilbud om træning, undtagen hvis der går en medarbejder med til træning på omsorgscentret. Medarbejderen tilbyder borgerne en gåtur, hvis dette er et behov, og der er mulighed for at anvende en træningscykel, som står på afdelingen. Der afspilles film i afdelingen, og de spiller spil og lægger puslespil. Medarbejderen oplever, at de er gode til at finde tid til at have lidt aktivitet i hverdagen. Der er ikke tilknyttet frivillige i afdelingen.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er hyggeligt samvær i afdelingen, og at medarbejderne er tæt på borgerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en borger savner aktivitetstilbud.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplyser om et begrænset tilbud om aktiviteter i afdelingen, herunder, at der ikke er tilbud om vedligeholdende træning, der kan fastholde borgernes funktionsniveau.</p>	



## 7. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 7.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og 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 kommunen ikke i BDO's tilsyn.

### 7.2 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 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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

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.

### 7.3 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgere</li> <li>• En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

## 7.4 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.

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

## OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.