



# Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre  
Solhjem Plejecenter

Uanmeldt tilsyn  
November 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Halsnæs Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynet vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn .....	7
3.2 Status og udviklingsområder .....	7
3.3 Dokumentation .....	7
3.4 Pleje og støtte .....	9
3.5 Praktisk hjælp .....	9
3.6 Mad og måltider .....	10
3.7 Kommunikation .....	11
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning .....	12
3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde) .....	13
3.10 Observationsstudier .....	14
4. Tilsynets formål og metode .....	16
4.1 Formål .....	16
4.2 Metode .....	16
4.3 Vurderingsskema .....	17
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	18
Om BDO .....	19

# Forord

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

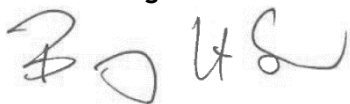
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. 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.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



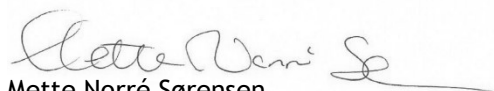
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Solhjem Plejecenter, Solhjemsvej 7, 3370 Melby

Leder: Rikke Wagner Ludvig

Antal boliger: 29 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. november 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre beboere
- Gennemgang af dokumentationen
- Observationsstudie af personlig pleje
- Observationer på fællesarealerne
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedsassistent og en pædagog)

Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

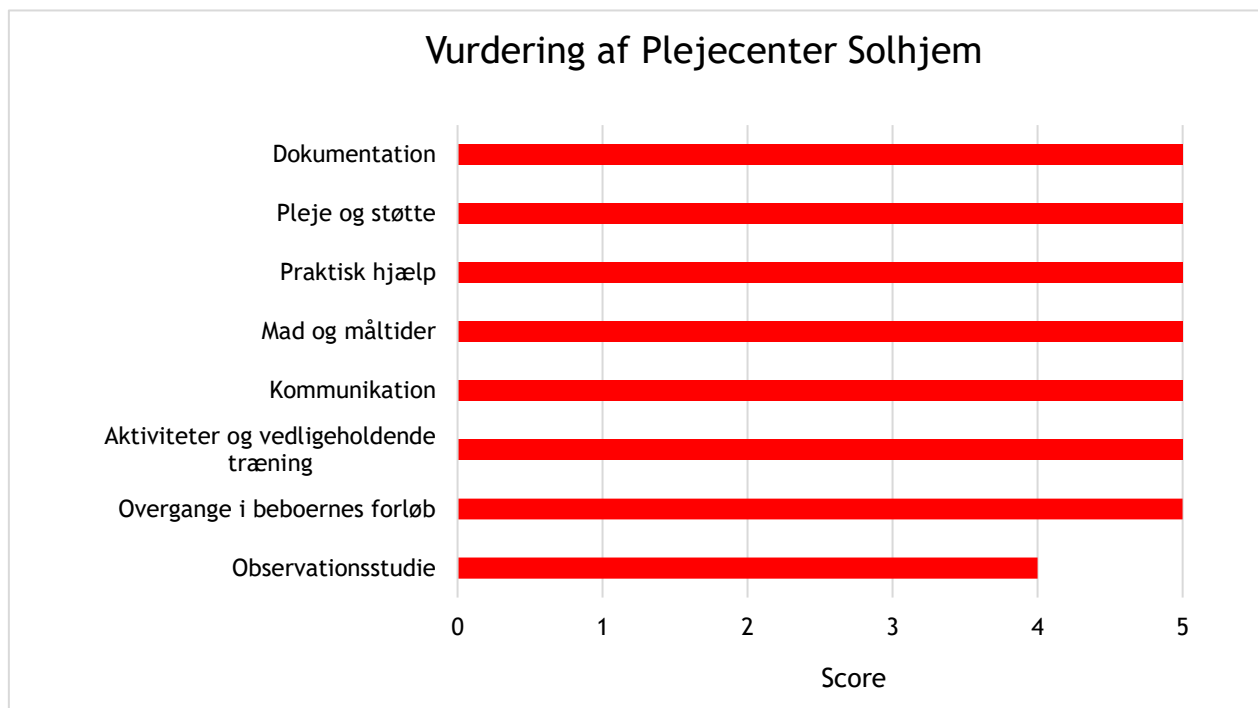
Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynet vurderinger

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



#### Dokumentation

Det er tilsynet vurdering, at plejecentret er i en god proces efter implementeringen af den nye dokumentationspraksis. Der ses høj faglig kvalitet i døgnrytmeplanerne, som indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser, der er gældende for den enkelte beboer. Beskrivelserne i funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle, og der er relevant opfølgning på afvigelser på beboernes tilstand. Medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis på plejecentret.

#### Pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne er i høj grad tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Beboerne oplever, at det primært er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen, og at medarbejderne ved, hvordan beboerne skal hjælpes. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner.

#### Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår rengjorte, og at beboernes hjælpemidler er renholdte. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. I forhold til arbejdet med forebyggelse af smittespredning er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre herfor.

### Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at måltiderne serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær. Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation. Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Flere beboere deltager i den fælles spisning, og beboerne beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne. Medarbejderne kan faglig reflekteret redegøre for principperne bag det gode måltid.

### Kommunikation

Det er tilsynets vurdering, at der på plejecentret er en venlig og imødekommende kommunikation, og at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.

### Aktiviteter og vedligeholdende træning

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen. Beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

### Overgange i beboernes forløb

Det er tilsynets vurdering, at beboerne udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital, og beboeren udtrykker trykthed ved måden, hvorpå beboeren blev modtaget på plejecentret igen. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre god modtagelse af beboerne, så der opleves trykthed i sektorovergangene.

### Observationsstudie

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet. Medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at iføre sig korrekte værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker, i forbindelse med plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

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:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og følger retningslinjerne for korrekt brug af handsker, herunder korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

**Data:****Ledelsen:**

Ved sidste års tilsyn modtog plejecentret en anbefaling vedrørende dokumentation.

Ledelsen oplyser, at siden sidste tilsyn har Halsnæs Kommune implementeret et re-design af Nexus. Plejecentret har arbejdet målrettet med at implementere de nye arbejdsgange. Særligt arbejdet omkring beboernes døgnrytmeplaner har været i fokus. Plejecentrets områdeleder læser beboernes journaler igennem hver morgen, og der opleves en udvikling i dokumentationen, hvor den nu er blevet mere systematisk og ensartet.

### 3.2 Status og udviklingsområder

**Data:****Ledelsen:**

Ledelsen oplyser, at der er ansat en ny områdeleder i slutningen af sidste år. Virksomhedsleder og områdeleder har delt de ledelsesmæssige opgaver mellem sig, så virksomhedsleder står for personaleledelsen og områdeleder fungerer som faglig leder.

Ledelsen fortæller, at alle stillinger i plejen er besat med faglært personale, hertil er der ansat to køkkenmedarbejdere, en aktivitetsmedarbejder samt en medarbejder, der varetager praktiske opgaver, som fx vasketøj og skift af beboernes sengetøj. Ledelsen oplyser, at plejecentret dagligt har to-tre aktiviteter, og at det har høj prioritet i hverdagen at fastholde de daglige aktiviteter. Plejecentret har ansat to sygeplejersker, der også er inddragede i plejen. Sygeplejerskerne er med i plejen ved terminale forløb samt hos beboere, der er triagerede røde, eller hvis årskonrollen ved beboerens læge nærmer sig.

Ledelsen oplyser, at plejecentret i den kommende tid skal have øget fokus på sansestimulation. Medarbejderne er for nyligt orienteret omkring dette på et personalemøde. På mødet drøftede ledelsen med medarbejderne, hvorledes den fysiske kontakt med beboerne, som fx kram og smøring med creme, kan forebygge hudsult hos beboerne. Plejecentret har anskaffet sig VR-briller, som også skal bruges som sansestimulation sammen med beboerne.

Afslutningsvist oplyser ledelsen, at plejecentret ønsker at strukturere elevforløbene mere, så fagligheden kommer mere i fokus. Målet er, at eleverne skal igennem forskellige fokusområder i løbet af deres praktik på plejecentret.

### 3.3 Dokumentation

**Data:**

Der foretages observation i beboernes omsorgsjournaler.

**Observation:**

For alle tre beboere er døgnrytmeplanen opdateret og aktuel for hele døgnet. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne er individuelle og handlevejledende for den enkelte beboer. I døgnrytmeplanerne konstateres også detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer, og det bemærkes, at flere af beskrivelserne tager udgangspunkt i, hvad beboeren selv magter, efterfulgt af beskrivelsen af, hvad beboeren har brug for støtte til. Således fremgår der tydelig dokumentation af, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i plejen. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ses ligeledes beskrevet, fx foreligger der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, relaterede til forebyggelse af tryksår, hudpleje og væskeindtagelse.

Der er anvendt overskrifter i form af tidsperioder, som fx morgen, formiddag, sen eftermiddag, sen aften mm., hvilket gør, at døgnrytmeplanerne er systematiske og overskuelige.

For alle tre beboere er funktionsevnetilstande aktuelle og opdaterede, og der ses sammenhæng mellem vurderingerne i funktionsevnetilstande og beskrivelserne i døgnrytmeplanen.

I to journaler er felterne mestring, motivation, ressourcer og vaner under de Generelle oplysninger udfyldte. Tilsynet får oplyst, at, ifølge dokumentationsvejledning fra Halsnæs Kommune, er det ikke et specifikt krav, at felterne udfyldes.

For alle tre beboere ses beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstand samt tilhørende opfølgning, fx at en beboer er tilbudt bad, men at beboeren ikke ønsker dette, samt at en beboer har været trist og ked af det, og efterfølgende har responderet godt på en samtale med en medarbejder.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplaner udarbejdes af beboerens kontaktperson. Døgnrytmeplanerne sikres løbende ajourført, og de betragtes som et dynamisk redskab, der løbende skal tilpasses beboernes aktuelle situation. Dataindsamling omkring beboerne foregår i tæt samarbejde med såvel beboerne som pårørende under fx indflytningssamtalen. Derudover beskriver medarbejderne brugen af dokumentationen i omsorgssystemet fra tiden, hvor beboeren modtog hjælp fra hjemmeplejen. Medarbejderne oplyser, at beskrivelserne i døgnrytmeplanerne skal være handlevejledende og individuelle, så alle kan udføre plejen. Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og at de finder gode muligheder for faglig sparring, når der opstår tvivl.

Medarbejderne redegør for arbejdsgange i forbindelse med tilbagemelding ved ændringer i støtten og beboernes tilstand, herunder beskrives blandt andet fokus på den faglige sparring med kollegaer samt et fokus på, at der tales med beboerne om de ændringer, der observeres. Medarbejderne italesætter betydningen af, at der sikres den nødvendige dokumentation af de ændringer, der observeres, og de indsatser, der gøres. Det er almindelig praksis, at medarbejderne ved start af en vagt gennemlæser observationsnotater inden for de seneste 24 timer.

**Tilsynets vurdering - 5:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at plejecentret er i en god proces efter implementeringen af den nye dokumentationspraksis. Det er tilsynets vurdering, at der ses høj faglig kvalitet i døgnrytmeplanerne, som indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser, gældende for den enkelte beboer.

Det er tilsynets vurdering, at beskrivelserne i funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle, og at der er relevant opfølgning på afvigelser på beboernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis på plejecentret.



### 3.4 Pleje og støtte

**Data:****Observation:**

Alle tre beboere er soigneret efter deres levevis.

**Beboere:**

Alle tre beboere udtrykker oplevelsen af, at de får den hjælp, de har behov for. Beboerne beskriver tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. En beboer fortæller, at ved indflytningen til plejecentret havde beboeren behov for mere hjælp. Medarbejderne var gode til at støtte beboeren til at varetage flere og flere plejeopgaver selv, og i dag varetager beboeren selvstændigt den personlige pleje, hvilket er til stor glæde for beboeren. En anden beboer roser de faste medarbejdere, og beboeren fortæller, at hjælpen udføres i et godt samarbejde mellem beboeren og medarbejderne.

Alle tre beboere oplever, at det primært er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen. Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne har kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres, og at de har kendskab til beboernes særlige ønsker og vaner.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver, hvorledes hjælpen til den personlige pleje tilrettelægges ud fra beskrivelserne i døgnrytmeplanen samt beboernes ønsker på dagen. Medarbejderne italesætter, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at gøre det, de selv magter. Medarbejderne oplever, at de i den rehabiliterende tilgang udviser tålmodighed, og at de motiverer og støtter beboerne til at klare flest mulige opgaver selv. En medarbejder italesætter, at den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer, bidrager til at give beboerne en følelse af værdighed og selvstændighed.

Medarbejderne beskriver, at beboerne fordeles om morgenen, og at der i den daglige planlægning tages højde for, at beboerne tildeles fast kontaktperson.

Medarbejderne beskriver, at begge afdelinger triagerer fast to gange om ugen.

**Tilsynets vurdering- 5:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Beboerne oplever, at det primært er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen, og at medarbejderne ved, hvordan beboerne skal hjælpes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner.

### 3.5 Praktisk hjælp

**Data:****Observation:**

Tilsynet observerer, at boliger og hjælpemidler er renholdte.

**Beboere:**

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen til rengøring. Beboerne fortæller, at de selv rydder op i boligen, når der er behov for det.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver deres rolle og ansvar i forhold til renholdelse og oprydning i boligerne, samt hvorledes beboerne inddrages, når det er muligt. Beboerne inddrages fx i oprydning, tømning af skrald og let aftørring af støv. Medarbejderne fortæller, at der er en medarbejder, som har ansvar for at fylde op i boligerne, vaske beboernes tøj og skift af sengetøj hos beboerne.

I arbejdet med forebyggelse af smittespredning beskriver medarbejderne, hvorledes de anvender værnemidler, remedier og instrukser. Medarbejderne fortæller, at plejecentret har en vogn med diverse værnemidler og remedier klar til anvendelse, hvis det bliver aktuelt. Medarbejderne henviser til, at der arbejdes efter en særlig arbejdsgang, hvor gældende instrukser og retningslinjer følges. Medarbejderne føler sig godt klædt på til at håndtere opgaverne i forbindelse med forebyggelse af smittespredning, og de oplever, at de har de nødvendige redskaber hertil.

I forebyggelsesarbejdet beskriver medarbejderne, at der generelt også er fokus på at sikre god håndhygiejne hos beboerne ved fx at tilbyde hyppig afspritning af hænder.

**Tilsynets vurdering - 5:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. I forhold til arbejdet med forebyggelse af smittespredning er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre herfor.

## 3.6 Mad og måltider

**Data:****Observation:**

Tilsynet foretager kort observation af frokostmåltidet. Ved tilsynets ankomst sidder de fleste beboere fordelt ved tre borde. Bordene er dækkede med voksdug og friske blomster i vaser, og der er dækket op til den enkelte beboer med glas med servietter i, tallerken og bestik. Der står mindre kander med saft og vand, så det er muligt for beboerne selv at forsyne sig. Beboerne får serveret mad af tre omgange. Først serveres smurt rugbrød, hvortil medarbejderen tilbyder to forskellige slags sild og æg. Medarbejderen anretter det valgte pålæg på brødet, og beboerne spørges ind til valg af pynt på maden. Da beboerne er færdige med deres mad, tilbydes færdigsmurt smørrebrød, hvor der er taget højde for beboernes individuelle behov og ønsker til smørrebrød. Afslutningsvis tilbydes beboerne ostemad og frisk frugt.

Der sidder medarbejdere fordelt ved alle bordene, og spiser sammen med beboerne, og det er tydeligt, at medarbejderne har afstemt deres roller med hinanden. En medarbejder sidder og hjælper en beboer med at spise.

Der er en hyggelig atmosfære ved måltidet, og medarbejderne understøtter en god dialog, som mange af beboerne deltager aktivt i. Måltidet afvikles på en stille og rolig måde, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.

**Beboere:**

To beboere oplever, at kvaliteten af maden er rigtig god og varieret, samt at der tages hensyn til beboernes ønsker til maden. En beboer har fravalgt maden på plejecentret, og beboeren handler selv ind, og tilbereder sin mad i boligen, herunder den varme mad. Under tilsynsbesøget er beboeren i gang med at spise stegt bøf med bløde løg.

Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Beboerne italesætter, at der er en god stemning omkring det fælles måltid, og at medarbejderne sidder med ved bordet.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til deres ønsker til maden. Der er ansat to køkkenmedarbejdere, hvoraf den ene står for bestilling af maden, som foregår ud fra beboernes ønsker.

Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at skabe rolige og hjemlige måltider for beboerne. Medarbejderne fortæller, at de to køkkenmedarbejdere er medvirkende til at skabe ro omkring morgenmåltidet, hvor de tilbereder beboernes morgenmad, og fx tilbyder beboerne mere kaffe. Der sidder medarbejdere med ved frokosten, hvor medarbejderne har fokus på at være dialogskabende ved bordene.

Den rehabiliterende tilgang i måltiderne sikres ved inddragelse af beboerne i fx borddækning, at folde servietter og ved lettere oprydning. Medarbejderne udtrykker dog enighed om, at de fleste beboere betakker sig for at blive inddraget, da de ikke har interesse heri.

**Tilsynets vurdering - 5:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

På baggrund af observationer omkring frokostmåltidet er det tilsynets vurdering, at måltiderne serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation. Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Flere beboere deltager i den fælles spisning, og beboerne beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for principperne bag det gode måltid.

## 3.7 Kommunikation

**Data:****Observation:**

Der observeres overalt på plejecentret en venlig og ligeværdig kommunikation imellem beboerne og medarbejderne samt medarbejderne imellem. Medarbejderne hilser imødekomende på de beboere, de møder, og medarbejderne anvender beboernes fornavne, og kommunikationen foregår i øjenhøjde. Det bemærkes ligeledes, at medarbejderne, inden de træder ind i beboernes boliger, banker på døren, og at de afventer en reaktion fra beboeren.

**Beboere:**

Alle tre beboere oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboerne fremhæver blandt andet den positive tilgang, den humoristiske omgangstone og den imødekommende adfærd. Beboerne oplever, at der udvises respekt for deres privatliv ved fx, at der bankes på døren, før medarbejderne går ind i boligen.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Møde beboeren, der hvor beboeren er.
- Afstemme kommunikationen individuelt.
- Øjenkontakt.
- Fysisk berøring.
- Udvis en omsorgsfuld adfærd som led i at skabe tryghed for beboerne.
- Ligeværdig tilgang.
- Præsentere sig og fortælle beboerne, hvad der skal ske.
- Være opmærksom på eget kropssprog, og også at aflæse beboernes kropssprog.
- Kommunikere præcist og tydeligt med brug af korte sætninger i forhold til beboere med demens.

**Tilsynets vurdering - 5:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der på plejecentret er en venlig og imødekommende kommunikation, og at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.

### 3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

**Data:****Observation:**

På begge afdelinger hænger der opslagstavler med forskellige informationer. Hvor der blandt andet hænger oversigt over ugens aktiviteter. På tilsynsdagen er der planlagt aktivitet med plejecentrets aktivitetsmedarbejder, som er frisk luft og bevægelse samt herreklub. Tilsynet observerer, at medarbejderne motiverer beboerne til at deltage i aktiviteterne. På tilsynsdagen observeres der ligeledes besøg af en hund, og tilsynet oplyses, at det er en medarbejder, der har sin hund med på arbejde, og at det er til stor glæde for beboerne.

**Beboere:**

Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbud om aktiviteter, og de deltager heri efter interesse. Beboerne beskriver deltagelse i aktiviteter, såsom oplæsning, busture, banko og lignende spil.

Flere af beboerne udtrykker bevidsthed om at holde sig i gang, og de beskriver eksempler på deltagelse i stoleygnastik og træning. En beboer træner selv i sengen om morgenen, og to andre beboere beskriver, at de holder sig i gang ved at gå ture.

### Medarbejdere

Medarbejderne beskriver plejecentrets aktivitetstilbud, og medarbejderne beskriver i den forbindelse oplevelsen af, at der på plejecentret sikres gode og varierede tilbud. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til deltagelse, og det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere oplever stor glæde ved deltagelse i de mange aktiviteter. Plejecentrets aktivitetsmedarbejder har ansvar for planlægning og koordinering af aktiviteterne. Derudover har plejecentret en del frivillige tilknyttet. I plejecentrets tilbud om træning er der fokus på, at tilbuddene også har et rehabiliterende sigte, fx gennem tilbud om stoleygnastik og gåture.

### Tilsynets vurdering - 5:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen.

Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

## 3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)

### Data:

#### Beboerne:

Alle tre beboere udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. For en beboer ligger indflytningen flere år tilbage, men beboeren mindes indflytningen som god og uproblematisk. En beboer fortæller, at vedkommende flyttede ind på plejecentret efter et midlertidigt ophold. Beboeren udtrykker, at det var godt at komme på plejecenter, og at beboeren fra start følte sig tryk ved samarbejdet og dialogen med medarbejderne. En anden beboer beskriver, at beboeren flyttede ind sammen med sin ægtefælle, og at der fra starten af var styr på de mange praktiske detaljer.

En beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital. Beboeren beskriver, at det var trygt at vende tilbage til plejecentret igen, og at medarbejderne var orienteret om indlæggelsens forløb og den efterfølgende plan.

#### Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver indsatser i forbindelse med sektorovergange. Ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres fx orientering om beboernes situation ved gennemlæsning af dokumentationen, herunder det udskrivelsesark, der medsendes fra hospitalet. Beboerne tilses af en sygeplejerske inden for de første 24 timer.

Ved selve modtagelsen af beboeren kontrolleres medicinen, og der måles typisk værdier på beboeren. Beboeren bydes velkommen tilbage, og der tales med beboeren om indlæggelsesforløbet. Medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde personlig pleje og skift af tøj efter en indlæggelse. Beboerne triageres altid røde i op til tre dage umiddelbart efter en udskrivning fra hospital.

Medarbejderne beskriver, at indflytningssamtalen altid gennemføres, når en ny beboer flytter ind, og at denne samtale bidrager til at sikre gode indflytningsforløb.

Videndeling mellem vagtlag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmæssige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet, da der ikke er overlap mellem dag og aften.

#### **Tilsynets vurdering - 5:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital, og beboeren udtrykker tryghed ved måden, hvorpå hun blev modtaget på plejecentret igen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre god modtagelse af beboerne, således at der opleves tryghed i sektorovergangene.

### **3.10 Observationsstudie**

#### **Data:**

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder.

#### **Kommunikation:**

Medarbejderen banker på døren, og hilser på beboeren, og medarbejderen introducerer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler venligt beboeren ved fornavn. Medarbejderen anvender en sparsom og målrettet dialog om de plejerelaterede opgaver, og medarbejderen understøtter beboeren ved at have øjenkontakt. Medarbejderen fører en respektfuld dialog med beboeren, hvor der benyttes anerkendelse og ros under hele forløbet.

#### **Selvbestemmelse og medindflydelse:**

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt, da beboeren har fået sin morgenmedicin, og spist lidt morgenmad i sengen.

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderen sikrer sig, at vandet har den rette temperatur. Medarbejderen inddrager bl.a. beboeren i valg af tøj.

#### **Rehabilitering:**

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. Under badet inddrages beboerens ressourcer, bl.a. ved at medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet, og beboeren skyller selv sæben af kroppen.

#### **Organisering af arbejdet:**

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på badeværelset. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejen.

**Faglig udførelse:**

Indledningsvist sikrer medarbejderen sig, at beboeren er klar til personlig pleje. Beboeren rejser sig op fra sengen, og går ud på badeværelset. På badeværelset sætter beboeren sig på toilettet, og medarbejderen tilbyder beboeren at sidde lidt på toilettet, hvilket beboeren ikke ønsker. Medarbejderen vasker beboeren for neden, mens beboeren står op. Beboeren går herefter hen og sætter sig på en badebænk. Medarbejderen støtter beboeren i at klare den øvre pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og der varetages korrekt skift af handsker gennem forløbet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Medarbejderen tømmer afslutningsvis skraldespanden, og rydder op på badeværelset, mens beboeren spiser sin morgenmad.

**Tilsynets vurdering - 4:**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at iføre sig korrekte værnemidler, såsom engangsforklæde og handsker i forbindelse med plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 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.

### 4.2 Metode

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

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



## 4.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Halsnæs Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 borgerne</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 borgerne</li> <li>• En del 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 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>

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet beslattes 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 plejecenter, 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.

