



# Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre  
Plejecenter Humlehaven

Uanmeldt tilsyn  
Oktober 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 .....	8
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 .....	13
4. Tilsynets formål og metode .....	15
4.1 Formål .....	15
4.2 Metode .....	15
4.3 Vurderingsskema .....	16
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	17
Om BDO .....	18

# Forord

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

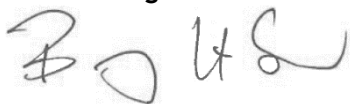
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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



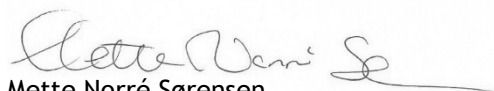
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

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: Plejecenter Humlehaven, Bavnager 1, 3310 Ølsted

Leder: Hanne Edelsten Andersen

Antal boliger: 28 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. oktober 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Beboere, 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.

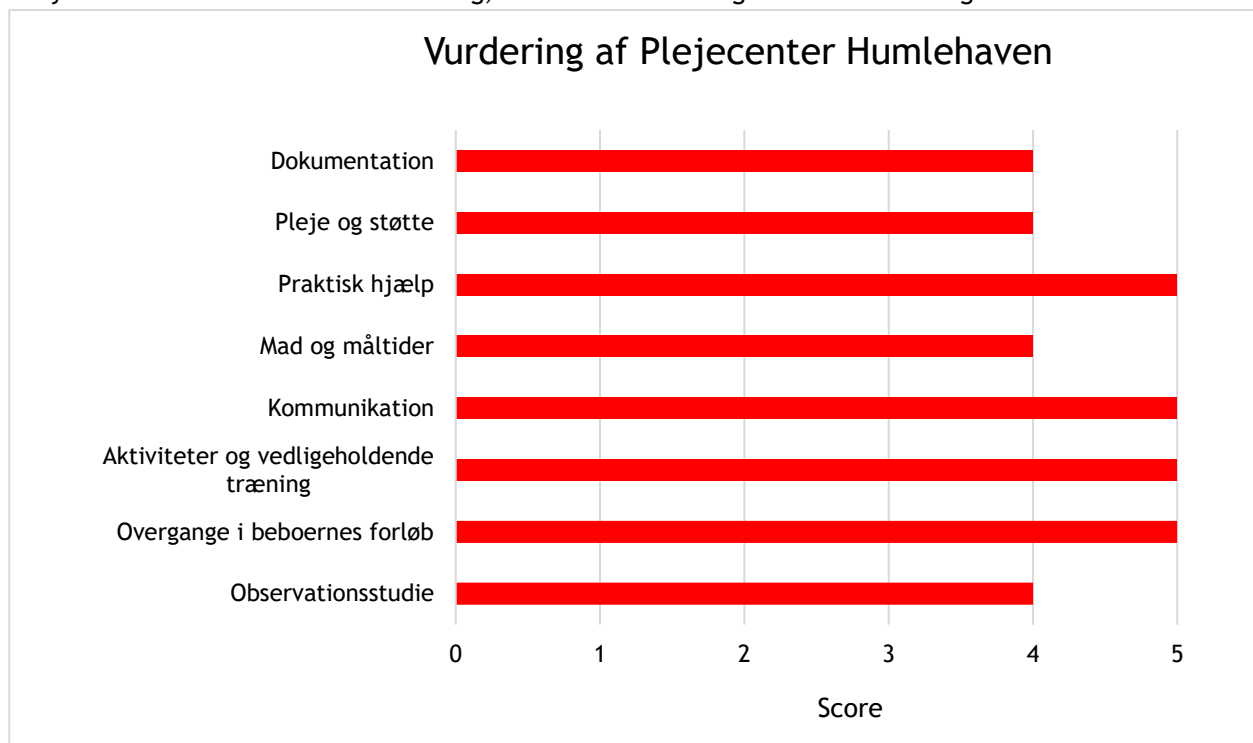
Tilsynsførende:

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 tilsynets vurdering, at der i to ud af tre journaler mangler opdatering af døgnrytmeplanen, så der foreligger en individuel handlevejledende beskrivelse af hjælpen til beboeren for hele døgnet. Døgnrytmeplanerne er generelt mindre overskuelige og egnede som et dagligt redskab i praksis.

Beskrivelserne i funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle, ligesom der er relevant opfølgning af 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, samt at beboerne i høj grad er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, når den leveres af de faste medarbejdere. En beboer efterspørger mere kontinuitet i plejen, og beboeren udtrykker mindre tilfredshed med at skulle forklare, hvilken hjælp der skal leveres, når denne udføres af vikarer.

Medarbejderne kan på faglig reflekteret vis redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner samt i den rehabiliterende tilgang.

#### Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Alle beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring.

Medarbejderne kan fagligt og reflekteret redegøre for den praktiske hjælp 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, på baggrund af observationer omkring frokostmåltidet, at måltiderne serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær. Dog vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke håndterer medicin efter gældende retningslinjer.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation. Beboerne deltager i den fælles spisning, og beboerne beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne. Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for principperne bag det gode måltid.

### Kommunikation

Det er tilsynets vurdering, at der er en respektfuld og ligeværdig kommunikation på plejecentret. Beboerne oplever en respektfuld omgangstone fra medarbejdernes side, samt at medarbejderne er imødekommende og anerkendende i deres kommunikation. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan 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 aktivitets- og træningstilbud, som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen, og tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter og træning. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

### Overgange i beboernes forløb

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god indflytning, samt at de oplever sig godt modtaget på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejds gange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryghed ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

### 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 fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Tilsynet vurderer, at medarbejderen ikke i alle tilfælde følger gældende retningslinjer i forhold til anvendelse af korrekte værnemidler samt korrekt skift af handsker mellem plejeopgaverne samt udførelse af 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 plejecentret iværksætter tiltag, der sikrer, at døgnrytmeplanerne fremstår overskuelige og handlevejledende for den hjælp, som beboerne modtager over hele døgnnet.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på beboernes oplevelse af kontinuitet, samt at vikarer har det nødvendige kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres til beboerne.
3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har kendskab til, og følger, gældende retningslinjer for korrekt medicin håndtering.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer for anvendelse af engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje samt korrekt brug handsker.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

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

Ved sidste års tilsyn blev der ikke givet anbefalinger.

### 3.2 Status og udviklingsområder

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

Ledelsen oplyser, at der siden sidste år er ansat en sygeplejerske mere, som har kompetencer inden for demens. Ledelsen har fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer inden for demens og personcentreret omsorg, hvilket sygeplejersken skal bistå med undervisning og sparring til.

Ledelsen oplyser at have fokus på ernæringen til beboerne. Der er ansat en ernæringsassistent, som laver madplan til en uge ad gangen sammen med beboerne. Hver tirsdag og torsdag laver plejecentret den varme mad fra bunden ud fra sæson og beboernes ønsker.

Ledelsen fortæller, at pårørendesamarbejde er et fokusområde, hvor pårørende inddrages i beboernes hverdag. Pårørende inviteres med til arrangementer på plejecentret, og de inviteres til samtaler med kontaktperson og læge, hvis beboerne ønsker det.

Ledelsen oplyser at have fokus på palliation og terminal pleje. Plejecentret har et godt samarbejde med praktiserende læge, som kommer fast på plejecentret. Pårørende inviteres med til samtaler med lægen omkring palliation og den sidste tid, hvilket flere pårørende har givet positiv respons på.

### 3.3 Dokumentation

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

Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournaler.

For en beboer er døgnrytmeplanen opdateret og aktuel for hele døgnet. Beskrivelserne i døgnrytmeplanen er individuel og handlevejledende for beboeren. I en anden journal mangler døgnrytmeplanen beskrivelse af hjælpen til beboerens bad samt opdatering af døgnrytmeplanen for aftenvagten. I en tredje journal er døgnrytmeplanen sidst opdateret for et år siden, og den er derfor ikke længere aktuel. I alle tre journaler er døgnrytmeplanen mindre systematisk og overskueligt opbygget.

I døgnrytmeplanerne observeres detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer i feltet Borgers indsats. Således fremgår der tydelig dokumentation af, hvordan der sikres en rehabiliterende tilgang i plejen. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ses ligeledes beskrevet, fx foreligger der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til hudpleje, forebyggelse af tryksår og ernæring.

For alle tre beboere er funktionsevnetilstande aktuelle og opdaterede. I to journaler ses sammenhæng mellem vurderingerne i funktionsevnetilstande og beskrivelserne i døgnrytmeplanen. I den

tredje journal mangler opdatering af døgnrytmeplanen, så der er sammenhæng mellem funktionsevnetilstande og døgnrytmeplan.

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

For to beboere ses meget få observationsnotater gennem den sidste måned, hvilket stemmer overens med, at beboerne er i deres habituelle tilstand. For en beboer ses kontinuerligt ført skema af beboerens udskillelser.

#### **Medarbejdere:**

Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplaner udarbejdes af beboerens kontaktperson. Døgnrytmeplanerne sikres løbende ajourførelse, 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. 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 beskriver, at funktionsevnetilstande opdateres af primært social og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Medarbejderne redegør for arbejds gange 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, bl.a. ved de faste triageringsmøder.

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 - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der i to ud af tre journaler mangler opdatering af døgnrytmeplanen, så der foreligger individuel handlevejledende beskrivelse af hjælpen til beboeren for hele døgnet. Døgnrytmeplanerne er generelt mindre overskuelige og egnede som et dagligt redskab i praksis.

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

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

### **3.4 Pleje og støtte**

#### **Data:**

#### **Observation:**

Alle beboerne bærer præg af at være veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres levevis, samt at den leverede indsats er svarende til deres behov, hvilket ligeledes observeres hos de beboere, tilsynet møder på plejecentrets fællesarealer.

#### **Beboere:**

Alle tre beboere udtrykker oplevelsen af, at de får den hjælp, de har behov for. Beboerne beskriver tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af de faste medarbejdere. En beboer roser de faste medarbejdere, og beboeren fortæller, at hjælpen udføres i et godt samarbejde.



To ud af tre beboere oplever, at det primært er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen, mens en beboer italesætter mindre tilfredshed med, at der kommer mange forskellige medarbejdere, herunder vikarer. Det er beboerens oplevelse, at vikarerne ofte ikke har kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres og ej heller har kendskab til beboernes særlige ønsker og vaner, og således må beboerne ofte selv forklare, hvilken hjælp der skal leveres.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver, hvorledes hjælpen til den personlige pleje tilrettelægges ud fra beskrivelserne i døgnrytmeplanen samt beboernes ønsker på dagen. Medarbejderne fortæller, at plejecentret arbejder ud fra en personcentret omsorg. 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 beboernes aktuelle tilstand og medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne fortæller, at de hjælper hinanden på tværs af de to afdelinger, fx hvis en afdeling er ramt af sygefravær eller har behov for flere ressourcer.

**Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i 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, når denne leveres af de faste medarbejdere. En beboer efterspørger mere kontinuitet i plejen, og beboeren udtrykker mindre tilfredshed med at skulle forklare, hvilken hjælp der skal leveres, når plejen udføres af vikarer.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt og 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 beboernes boliger fremstår velindrettede og rene, og at beboernes hjælpemidler er renholdt.

**Beboere:**

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen til rengøring. To beboere beskriver, at de selv står for den daglige oprydning i boligen, og at de selv tørrer støv af. Den tredje beboer kan ikke bidrage til de praktiske opgaver, grundet funktionsniveau.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver deres rolle og ansvar i forhold til renholdelse og oprydning i boligerne samt, hvorledes beboerne inddrages, når det er muligt. Medarbejderne beskriver en opmærksomhed

på renholdelse af beboernes hjælpemidler. Beboerne inddrages fx i oprydning, håndtering af vaske-tøj, tømning af skrald og let aftørring af støv.

I arbejdet med forebyggelse af smittespredning beskriver medarbejderne, hvorledes de anvender værnemidler, remedier og instrukser. En medarbejder henviser til, at der kan søges opdateret vejledning på Statens Serum Institut i forhold til korrekt håndtering af smitteudbrud. 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.

### **Tilsynets vurdering - 5**

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

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

Det er tilsynets vurdering, at alle beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske hjælp 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 frokostmåltid. Ved tilsynets ankomst sidder de fleste beboere omkring bordet. På bordet står mindre kander med saft og vand, så det er muligt for beboerne selv at forsyne sig. Beboerne får serveret lun tærte, som en medarbejder anretter og serverer for beboerne. På bordet er mindre skåle med råkost, som beboerne selv tager af. En medarbejder stiller et fad med færdigsmurt smørrebrød på midten af bordet, så beboerne selv kan tage fra fadet. To medarbejdere sidder med ved bordet, og spiser sammen med beboerne, og det er tydeligt, at medarbejderne har afstemt deres roller med hinanden. Der er en hyggelig atmosfære ved måltidet, og medarbejderne understøtter en god og livlig dialog, som mange af beboerne deltager aktivt i. Måltidet afvikles på en stille og rolig måde, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.

Tilsynet bemærker, at der står et medicinbæger med medicin foran en af medarbejderne, der er ikke navn og CPR-nummer på medicinbægeret. En beboer ankommer lidt senere til måltidet, og medarbejderen rækker beboeren medicinbægeret.

#### **Beboere:**

Alle tre beboere er tilfredse med kvaliteten og variationen af maden. Beboerne oplever, at der er en god dialog med køkkenet.

Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Alle tre beboere spiser deres måltider i spisestuen sammen med de andre beboere, og beboerne oplever, at stemningen er god og hyggelig, og at medarbejderne sidder med ved bordet, hvilket er med til at understøtte den gode stemning.

#### **Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til deres ønsker til maden. Medarbejderne fortæller, at der er et godt og tæt samarbejde med plejecentrets køkken. Plejecentret handler selv ind til morgenmad og frokost samt aftensmad to gange om ugen, og det er fast praksis, at beboerne spørges ind til ønsker i forhold til indkøb.

Medarbejderne fortæller, at det er dem, som anretter og serverer maden ud fra beboernes ønsker. Medarbejderne beskriver, at der om morgenen udpeges en måltidsvært, der sidder med ved frokostmåltidet.

Den rehabiliterende tilgang ved måltiderne sikres fx ved inddragelse af beboerne i borddækning, ved at folde servietter og ved lettere oprydning.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i 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. Dog vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke håndterer medicin efter gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation. Beboerne deltager i fællesspisning, 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:**

Ved rundring i formiddagstimerne observerer tilsynet, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og værdig måde. Hertil observeres en god og ligeværdig kommunikation imellem beboere og medarbejdere, hvor medarbejderne i høj grad er aktive i at kontakte beboerne samt igangsætte en dialog i mødet med beboerne. Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn, og de anvender i flere tilfælde fysisk berøring i kontakten med beboerne. Ligeledes observeres en ligeværdig og respektfuld kommunikation medarbejderne imellem.

#### **Beboere:**

Alle tre beboere oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboerne fremhæver blandt andet den positive tilgang, den humoristiske omgangstone og den imødekomende 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.
- Udvide en omsorgsfuld adfærd som led i at skabe tryghed for beboerne.
- Altid at banke på beboernes dør og præsentere sig, samt fortælle beboerne, hvad der skal ske.
- Være opmærksom på eget kropssprog og at også 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 er en respektfuld og ligeværdig kommunikation på plejecentret.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en respektfuld omgangstone fra medarbejdernes side, samt at medarbejderne er imødekommende og anerkendende i deres kommunikation. Endvidere vurderer tilsynet, 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 tilsynsdagen har plejecentret besøg af en lokal vuggestue, hvilket er samtaleemne under frokosten, hvor flere beboere bidrager med individuelle fortællinger fra besøget.

Tilsynet observerer, at en medarbejder er sammen med en beboer udenfor på plejecentrets fællesarealer, hvor visne blade fejes sammen, samt havemøbler flyttes på plads.

#### **Beboere:**

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

Flere af beboerne udtrykker bevidsthed om at holde sig i gang, og de beskriver eksempler på deltagelse i stolegymnastik og træning. En beboer holder sig aktiv ved at gå ture i lokalområdet, hvor beboeren glædes ved at møde tidligere naboer og andre velkendte ansigter fra tiden, før beboeren flyttede ind på plejecentret.

#### **Medarbejdere**

Medarbejderne beskriver plejecentrets aktivitetstilbud, og medarbejderne beskriver i den forbindelse oplevelsen af, at der på plejecentret sikres gode og varierede tilbud. Beboernes pårørende er velkomne til at deltage i aktiviteterne, hvilket flere pårørende benytter sig af. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til deltagelse, og det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere oplever stor glæde ved deltagelse i de mange aktiviteter. Plejecenteret har en del frivillige tilknyttet, bl.a. besøgshunde og frivillige, som tilbyder beboerne cykelture rundt i lokalområdet.

I tilbuddet om træning er der fokus på, at tilbuddene også har et rehabiliterende sigte, fx gennem tilbud om stolegymnastik og gåture. Plejecentret har træningsrum, som medarbejderne fortæller, at beboerne ofte bruger.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at plejecentret har gode og varierede aktivitets- og træningstilbud, som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen, og tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter og træning.

Det er tilsynets vurdering, 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 anden 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 starten af følte sig tryk ved samarbejdet og dialogen med medarbejderne.

Ingen af de tre beboere erindrer at have været indlagt på hospitalet, mens de har boet på plejecentret.

#### Medarbejdere

Medarbejderne beskriver indsatsen i forbindelse med sektorovergange. Ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres der fx orientering om beboernes situation ved gennemlæsning af dokumentationen, herunder det udskrivelsesark, der medsendes fra hospitalet. Medarbejderne fortæller, at beboerne tilses af en sygeplejerske inden for de første 24 timer efter udskrivelse. Beboeren triageres altid rød de første 72 timer efter udskrivelse fra hospital.

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

Medarbejderne beskriver plejecentrets praksis for indberetning af utilsigtede hændelser, og de italesætter, at der skabes læring af indberettede hændelser ved personale- og triageringsmøder.

Videndeling mellem vagtlag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmaessige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet samt ved mundtlig overlevering ved vagtskifte.

#### Tilsynets vurdering - 5:

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

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet en god indflytning, samt at de oplevede sig godt modtaget på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryk ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

### 3.10 Observationsstudier

#### Data:

#### Kommunikation:

Medarbejderen banker på døren, og hilser beboeren godmorgen. Medarbejderen introducerer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler venligt beboeren ved navn. Medarbejderen anvender verbal guidning, og der føres en målrettet dialog om de plejerelaterede opgaver, og medarbejderen

understøtter beboeren ved at have øjenkontakt. Beboeren og medarbejderen fører derudover en livlig dialog om hverdagsrelaterede emner. Medarbejderen benytter 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, fx er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres samt 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. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. Under den personlige pleje inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i for neden. Beboeren klarer selv den øvre pleje, mens beboeren sidder på badebænk foran håndvasken.

#### **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.

#### **Faglig udførelse:**

Medarbejderen ifører sig handsker ved plejens begyndelse, mens beboeren sidder på toiletet. Beboeren vasker sig selv for neden foran, og medarbejderen vasker beboeren bagpå. Beboeren klarer selv øvre personlig pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke ifører sig engangsforklæde, samt at medarbejderen ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne, fx efter at have hjulpen beboeren med at blive vasket for neden, og efterfølgende at smøre beboeren med barrierecreme med de samme handsker. Desuden udfører medarbejderen ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Plejen er velorganiseret, og den udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge.

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, som fx at tømme skraldespand, ordne vasketøj, sengeredning, sker imens beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt.

#### **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.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke i alle tilfælde følger gældende retningslinjer i forhold til anvendelse af korrekte værnemidler samt korrekt skift af handsker mellem plejeopgaverne og udførelse af 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 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 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 plejehjem, 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.

