

Tilsynsrapport
Helsingør Kommune
Center for Omsorg og Ældre
Plejehjemmet Falkenberg

Uanmeldt tilsyn

september 2014

Forord

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

Sidste del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

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

Indholdsfortegnelse

1	FORMALIA	4
2	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	BEGRUNDELSE FOR TILSYNSRESULTATET	6
2.2	TILSYNETS OVERORDNEDE ANBEFALINGER	8
3	DATAGRUNDLAG	9
3.1	STIKPRØVER	9
3.1.1	DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG	9
3.1.2	PERSONLIG PLEJE	10
3.1.3	ADL	12
3.1.4	PSYKISK PLEJE OG OMSORG	13
3.1.5	PRAKTISK HJÆLP	14
3.1.6	HVERDAG PÅ PLEJEHJEMMET.	15
3.2	OBSERVATIONER PÅ FÆLLESAREALER	16
3.3	INTERVIEW MED LEDER, MEDARBEJDERE OG EVENTUELLE PÅRØRENDE	18
4	TILSYNETS FORMÅL, METODE OG INDHOLD	23
5	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	25

1 FORMALIA

Plejehjemmets navn og adresse
Plejehjemmet Falkenbergvej 30, 3140 Ålsgårde
Leder
Helle Lund
Antal boliger
74 plejeboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
16. september 2014 kl. 8.15 - 14.30
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved 7 beboere. Beboerne er tilfældig udvalgt, og modtager forskellig pakketildeling. Desuden er beboerne fordelt på plejehjemmets afdelinger.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af beboernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af beboerne og deres bolig samt interview med henholdsvis beboere og medarbejdere.</p> <p>Alle beboere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 6 medarbejdere heraf:</p> <ul style="list-style-type: none">• 6 Social- og sundhedshjælpere <p>1 medarbejder blev interviewet i forhold til 2 beboere.</p> <p>Tilsynet har foretaget interview med plejehjemmets stedfortrædende leder.</p> <p>Der er foretaget interview med pårørende i forhold til to beboere i forbindelse med tilsynet.</p> <p>Endelig har tilsynet foretaget observationer på plejehjemmets fællesarealer.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Chefkonsulent og sygeplejerske

2 SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Helsingør Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Falkenberg. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at tilsynet på Plejehjemmet Falkenberg giver anledning til følgende samlede vurdering:

Samlet vurdering	
	<p><i>Ingen bemærkninger</i></p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Forholdene på plejehjemmet vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.</p>
x	<p><i>Bemærkninger</i></p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav, som kommunens kvalitetsstandarder mv., men at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p>
	<p><i>Betydelige mangler</i></p> <p>Dette betyder, at betydelige dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.</p>
	<p><i>Kritisable forhold</i></p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere beboere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>

2.1 Begrundelse for tilsynsresultatet

I nedenstående skema angives begrundelsen for tilsynsresultatet. For det første beskrives de styrker, som tilsynet vurderer der er til stede på plejehjemmet i relation til de aftalte målepunkter. For det andet præciseres det på indikatorniveau, hvor der er fundet årsag til bemærkninger, eventuelle mangler eller kritisable forhold, som samlet set ligger til grund for tilsynsresultatet.

Styrker
<p>Med udgangspunkt i tilsynets målepunkter vurderes det, at plejehjemmet har følgende styrker:</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejehjemmet som et led i kompetenceudviklingskonceptet arbejder målrettet i forhold til "Triagering", som er en indsats der arbejdes med ud fra strategikort under forebyggende indsatser - tidlig indsats og forebyggelse af indlæggelse.</p> <p>Det er ledelsens opfattelse, at projektet vedrørende "Triagering" medvirker til styrkelse af dialogen mellem medarbejderne i de forskellige vagter.</p> <p>Beboerne oplever, at de får den hjælp de har brug for. Beboerne oplever, at de bruger deres ressourcer. Beboerne ved desuden, hvordan de får hjælp, hvis de ønsker at klage.</p> <p>Kvaliteten af både den personlige og praktiske hjælp er tilfredsstillende og beboerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter deres behov, ønsker og vaner.</p> <p>Beboerne føler sig trygge og oplever, at de har en god og respektfuld kontakt med personalet i hverdagen. Beboerne oplever, at der udvises respekt for deres ønsker om levevis.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed i forhold til måltiderne og oplever gode rammer for indtagelse af måltidet.</p> <p>Medarbejderne fremstår fagligt kompetente. Medarbejderne har et godt kendskab til beboernes behov for pleje og omsorg og kan redegøre for en individuel og faglig indsats hos beboerne. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan beboernes ressourcer inddrages i forbindelse med personlig pleje og praktisk hjælp.</p> <p>Medarbejderne oplever, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedrørende § 83 og § 86. Medarbejderne oplever gode forhold for beboere med særlige behov og medarbejderne oplever, at de har relevante kompetencer i forhold til at varetage disse behov.</p> <p>Medarbejderne modtager relevant oplæring og har mulighed for efteruddannelse/kompetenceudvikling. Medarbejderne oplever et godt internt samarbejde og en god kommunikation med beboerne.</p> <p>Standarden af rengøringen på fællesarealerne er generelt tilfredsstillende og de fysiske rammer er indrettet hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen. Der er fællesskab omkring måltiderne og kommunikationen er respektfuld.</p> <p>Beboerne behandles værdigt.</p> <p>De pårørende udtrykker tilfredshed med hverdagen på plejehjemmet og oplever, at der sker en medinddragelse i det omfang, det er relevant.</p> <p>Det er pårørendes vurdering, at beboerne trives på plejehjemmet.</p> <p>De pårørende oplever meget tilfredsstillende kommunikation med medarbejderne.</p> <p>Pårørende udtrykker tilfredshed i forhold til tilbud om aktiviteter på plejehjemmet.</p> <p>Plejehjemslederen oplyser, at der er foretaget opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.</p> <p>Plejehjemslederen tilkendegiver, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedrørende § 83 og § 86.</p> <p>Stedfortrædende leder giver udtryk for, at der er et godt samarbejde både internt og eksternt.</p> <p>Stedfortrædende leder oplyser, at medarbejderne har gode muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p>Stedfortrædende oplever sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompe-</p>

tencer.
Bemærkninger
På baggrund af tilsynet vurderes det, at følgende målepunkter giver anledning til bemærkninger: Mål 1 - Dokumentation For 1 beboer mangler den skriftlige afgørelse. 6 ud af 7 funktionsvurderinger mangler ajourføring i forhold til beboernes aktuelle situation. Medarbejderne er ikke bekendte med, at plejecentret har et medansvar for ajourføring af funktionsvurderingen. Mål 1 - Observation Hos 3 beboere er der ikke umiddelbart sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboerens tilstand. Mål 2 - Dokumentation 3 døgnrytmeplaner har delvise mangler. Mål 3 - Dokumentation I 2 ud af 7 døgnrytmeplaner mangler der ajourføring i forhold til beboernes fysiske ressourcer. Tilsynet bemærker, at der generelt mangler beskrivelse af beboernes mentale/hukommelsesmæssige tilstand. Mål 5 - Dokumentation Tilsynet bemærker, at beboernes behov for hjælp til praktisk støtte, der rækker ud over selve rengøringen, generelt ikke fremgår af døgnrytmeplanerne.
Betydelige mangler
Tilsynet har ikke konstateret betydelige mangler i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.
Kritisable forhold
Tilsynet har ikke konstateret kritisable forhold i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.

2.2 Tilsynets overordnede anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejehjemmets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at Plejehjemmet Falkenberg sikrer, at der foreligger en ajourført visitationsafgørelse på alle beboere. Herunder anbefaler tilsynet, at medarbejdernes medansvar for ajourføring af funktionsvurderinger italesættes, således at disse altid er ajourførte.
2. Tilsynet anbefaler, at Plejehjemmet Falkenberg underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i udarbejdelse af døgnrytmeplaner, således at disse indeholder ajourførte og handlevejledende beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet.
3. Tilsynet anbefaler, at Plejehjemmet Falkenberg underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i udarbejdelse af døgnrytmeplaner, således at disse indeholder ajourførte beskrivelser af beboernes ressourcer, herunder en særlig opmærksomhed i forhold til beskrivelsen af beboernes hukommelsesmæssige tilstand.
4. Tilsynet anbefaler, at Plejehjemmet Falkenberg underviser, vejleder og oplærer medarbejderne i udarbejdelse af døgnrytmeplaner, således at disse indeholder beskrivelser af beboernes behov for praktisk støtte der ligger ud over den almindelige rengøring.

3 DATAGRUNDLAG

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

3.1 Stikprøver

3.1.1 *Det skriftlige grundlag*

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

Mål 1: Der foreligger en skriftlig afgørelse i forhold til beboerens behov for hjælp til pleje og omsorg.				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation		x		<p>I forhold til 6 ud af 7 beboere foreligger der en skriftlig afgørelse indeholdende en beskrivelse af beboernes behov for pleje og omsorg med angivelse af pakketildelingen.</p> <p>For 1 beboer mangler den skriftlige afgørelse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at 6 ud af 7 funktionsvurderinger mangler ajourføring i forhold til beboernes aktuelle situation.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at medarbejderne ikke er bekendte med, at plejecentret har et medansvar for ajourføring af funktionsvurderingen. Medarbejderne har opfattelsen af, at denne opgave udelukkende ligger hos visitatorerne.</p>
Observation			x	<p>Hos 1 beboer kan sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboerens tilstand ikke vurderes, idet afgørelsen helt mangler.</p> <p>Hos 2 beboere er der sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboerens tilstand.</p> <p>I forhold til 3 beboere er det tilsynets vurdering, at der ikke umiddelbart er sammenhæng mellem visitators afgørelse og beboerens tilstand. Beboerne er visiteret til en A3 pakke, men tilsynet vurderer, at pakketildelingen bør være A2.</p> <p>I forhold til 1 beboer som er visiteret til en A3 pakke er det tilsynets vurdering, at beboeren har et plejebehov svarende til en B3 pakke.</p> <p>Vurderingen er foretaget på baggrund af en gennemgang af dokumentationen, interview med beboer samt interview med medarbejder.</p>

Beboer	x			<p>Beboerne har kendskab til, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage.</p> <p>Beboere giver eksempler på, hvorledes de vil tage kontakt til ledelsen eller bede pårørende om hjælp.</p> <p>En beboer fortæller, at hun sagtens selv kan sige til og fra, hvis der er noget hun er utilfreds med. Beboeren fortæller yderligere, at andre medbeboere nogle gange beder hende om hjælp til at udtrykke ønsker og behov over for medarbejderne.</p> <p>En anden beboer kan slet ikke forestille sig, at der skulle opstå behov for at klage.</p>
--------	---	--	--	---

3.1.2 Personlig pleje

Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2: Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation		x		<p>4 ud af 7 døgnrytmeplaner lever op til kommunens krav til sundhedsfaglig dokumentation.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at døgnrytmeplanerne indeholder henvisninger til andre notater/dokumenter som livshistorien, indsatsområder og "min hverdag".</p> <p>3 døgnrytmeplaner har delvise mangler.</p> <p>Manglerne vedrører typisk ajourføring i forhold til beboernes aktuelle behov for pleje og omsorg. Eksempelvis mangler ajourføring i forhold til en beboers brug af hjælpemidler vedrørende inkontinensproblem, beboerens ønsker og vaner i forhold til aktiviteter og det faktum, at beboeren bruger støttestrømper. I et andet eksempel er døgnrytmeplanen overfladisk beskrevet og giver ikke et tydeligt billede af, at beboeren har alvorlig hjertelidelse og i den forbindelse dermed har særlige udfordringer.</p> <p>Der observeres sporadiske mangler i forhold til hjælpen til bad og hjælpen om natten, idet beskrivelserne her ikke er handlevejledende og individuelt beskrevet. I et andet eksempel er sproget i døgnrytmeplanen ikke objektivt og fagligt, hvad angår beskrivelsen af en beboers adfærd.</p>

Observation	x		<p>Alle beboere er velplejede.</p> <p>Tilsynet observerer tydelige eksempler på, hvorledes der er taget hensyn til beboerens særlige ønsker og vaner i den personlige hygiejne og eksempelvis påklædning.</p>
Beboer	x		<p>5 ud af 7 beboere udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og omsorg.</p> <p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>2 beboere har svært ved at svare på spørgsmålet på grund af hukommelsessvækkelse.</p>
Medarbejder	x		<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes hjælpen til personlig pleje skal udføres.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne har fokus på små vigtige detaljer i plejen, således at beboernes vaner og ønsker imødekommes.</p> <p>Flere medarbejdere redegør for, hvorledes guidning og motivation anvendes som vigtige arbejdsredskaber i dagligdagen.</p>
Medarbejder	x		<p>I forhold til forebyggelse af indlæggelser har medarbejderne godt kendskab til, hvorledes typiske indlæggelsesårsager forebygges.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes med faglig overbevisning beskrive handlemuligheder ved ændringer i beboernes tilstand og funktionsniveau.</p> <p>Eksempelvis fremhæver medarbejderne fokus på beboernes væskeindtagelse. For de beboere der er i risikogruppen, kan løsningen for en periode være at føre væskeregnskab.</p> <p>En medarbejder beskriver betydningen af, at beboerne altid har væske inden for rækkevidde. Hvis en beboer eksempelvis er sengeliggende skal beboeren have let adgang til selv at nå sine drikkevarer.</p> <p>Medarbejder beskriver ligeledes, hvordan det kan være gavnligt at tænke alternativt og finde årsagen til, at en beboer ikke drikker tilstrækkeligt. Medarbejder beskriver en beboer, der ikke drikker, fordi vedkommende er ked af, at der spildes ned af tøjet. Medarbejderen fandt løsning ved at tilbyde tudekop/sugerør til beboeren fremfor glas.</p> <p>Anden medarbejder beskriver, hvorledes det er vigtigt at observere beboernes adfærd og eventuelle ændringer heri. Medarbejder forklarer, at ændringer i beboernes adfærd ofte kan skyldes en simpel urinvejsinfektion, og hvis der reageres hurtigt og korrekt</p>

				<p>kan eventuel forværring forebygges.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på måling af eksempelvis blodtryk og puls samt undersøgelse af urin.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne anvender "Triagering" som et arbejdsredskab til at observere ændringer i beboernes tilstand og hermed får mulighed for hurtigt at ændre på den pleje- og omsorgsfaglige indsats.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er meget bevidste om betydningen af den tværfaglige sparring, når der opstår ændringer i beboernes tilstand og funktionsniveau.</p>
--	--	--	--	--

3.1.3 ADL

Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til servicelovens § 86 samt kommunens kvalitetsstandarder.

Mål 3: Der foreligger en beskrivelse af beboers ressourcer og hvordan de inddrages og anvendes i hverdagen				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation		x		<p>I 5 ud af 7 døgnrytmeplaner er beboernes fysiske og sociale ressourcer veldokumenteret.</p> <p>I 2 ud af 7 døgnrytmeplaner mangler der ajourføring i forhold til beboernes fysiske ressourcer. Tilsynet bemærker, at beboerne har ressourcer i forhold til den personlige pleje, der ikke fremgår af døgnrytmeplanerne og der foreligger ikke beskrivelser af, hvorledes disse medinddrages i den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker, at plejehjemmet med fordel kan sætte yderligere fokus på beskrivelse af beboernes mentale/hukommelsesmæssige tilstand. Typisk foreligger der ingen eller kun sparsomme oplysninger om, hvorvidt beboeren er mentalt velbevaret, har udfordringer i forhold til korttidshukommelsen eller måske er diagnosticeret med en demenssygdom.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at dette er særdeles relevant, for at kunne give en målrettet og individuel pleje og omsorg.</p>
Beboer	x			<p>Beboerne oplever, at egne ressourcer anvendes og medinddrages i hverdagen.</p> <p>En beboer sætter pris på, at der er fadservering ved måltiderne. Samme beboer fortæller, at vedkommende transporterer sig selv rundt i afdelingen i sin kørestol. Beboeren nyder at fodre fugle i haven.</p>

			<p>En anden beboer fortæller, at hun på eget initiativ gør mest muligt selv og helst vil fortsætte med dette så længe, det er muligt.</p> <p>En tredje beboer oplyser, at vedkommende hver dag hjælper til med borddækning og afrydning af borde efter måltiderne.</p> <p>2 beboere kan ikke svare på spørgsmålet på grund af hukommelsessvækkelse.</p>
Medarbejder	x		<p>Medarbejderne kan faglig redegøre for beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne har fokus på medinddragelsen af beboerne i forhold til både personlig pleje, praktisk støtte, aktiviteter og måltider.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes medinddragelsen af beboeren sker i små tempi. Medarbejderen inddrager beboeren i få områder af gangen og laver delaftaler, hvorefter der kan kobles flere opgaver på, hvor beboeren kan medinddrages.</p> <p>En anden medarbejder beskriver eksempler på medinddragelse af beboeren ved forflytninger. Samme medarbejder forbereder den personlige pleje på badeværelset om morgenen ved at klargøre de ting, som beboeren skal bruge. Hermed kan beboeren selv klare store dele af den personlige hygiejne.</p> <p>En tredje medarbejder beskriver, hvorledes en beboers mentale ressourcer vedligeholdes ved at beboeren inddrages i opgaver vedrørende velkomst og information af nye beboere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver ressourcer hos beboerne, der med fordel kan uddybes i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne anvender guidning og motivation af beboerne som et redskab til at fastholde beboernes funktionsniveau.</p>

3.1.4 Psykisk pleje og omsorg

Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til servicelovens §§ 83 og 86 samt kommunens kvalitetsstandarder.

Mål 4: Der foreligger en beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation	x			<p>6 ud af 7 døgnrytmeplaner indeholder beskrivelse af beboernes behov for psykisk pleje og omsorg, hvor dette skønnes relevant.</p> <p>I forhold til 1 beboer mangler beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg, der ydes beboeren i forhold til tab af hustru. Beboeren udtrykker bekymring og overvejelser over for tilsynet, som med fordel kan beskrives i døgnrytmeplanen med handlevejledende indsatser hertil.</p>

Observation	x			Tilsynet observerer ingen risici i forhold til den psykiske pleje og omsorg af beboerne, som der ikke er taget hånd om i dagligdagen.
Beboer	x			Beboerne giver udtryk for, at de føler sig trygge og sikre på plejehjemmet. En beboer fremhæver sit nødkald som en tryghed i hverdagen. En anden beboer fortæller, at det gode indbyrdes forhold mellem medarbejderne har en positiv afsmittende effekt og medvirker til, at beboeren føler sig tryk. 2 beboere kan ikke svare på spørgsmålet på grund af hukommelsesvækkelse.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan redegøre for beboernes behov for psykisk pleje og omsorg. En medarbejder fortæller, at beboernes situation drøftes på møder. Her udveksles blandt andet erfaringer om, hvilke indsatser der har en god effekt på beboeren. Medarbejderen er bevidst om, at det i forhold til en beboer er meget vigtigt, at alle medarbejdere udfører den samme pleje. En anden medarbejder beskriver, at der i forhold til den konkrete beboer ikke er behov for særlig psykisk pleje og omsorg, idet beboeren er psykisk stabil. Medarbejderen supplerer med, at det dog altid er god praksis, at man spørger ind til beboerens liv og viser interesse for beboeren. Hermed sikres beboerens trivsel i hverdagen. En tredje medarbejder giver relevante eksempler på, hvordan en beboer har behov for særlig støtte i hverdagen efter et liv med svære udfordringer.

3.1.5 Praktisk hjælp

Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til § 83.

Mål 5: Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation		x		I forhold til alle beboere er der udarbejdet rengøringsplan for den rengøring, der varetages af husassistenterne. Tilsynet bemærker, at beboernes behov for hjælp til praktisk støtte, der rækker ud over selve rengøringen, generelt ikke fremgår af døgnrytmeplanerne. Eksempelvis mangler beskrivelse af hjælpen til vanding af blomster, behovet for daglig aftørring af bord ved beboerens foretrukne siddeplads, særlig støtte til at sikre oprydning/struktur i boligen og lignende praktiske opgaver.

				Tilsynet vurderer, at det er relevant at beskrive i døgnrytmeplanerne for også at kunne udføre en individuel pleje vedrørende den praktiske hjælp. Tilsynet får eksempelvis oplyst, at en beboer selv klarer pasning af blomster. Beboeren har en del blomster i boligen og det er tydeligt, at beboeren ikke længere magter opgaven alene uden støtte fra medarbejderne.
Observation	x			Tilsynet vurderer, at alle boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte. En bolig besigtiges dog ikke, idet beboeren interviewes på fællesarealer.
Beboer	x			Beboerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring. 2 beboere kan ikke svare på spørgsmålet på grund af hukommelsessvækkelse.
Medarbejder	x			Medarbejderne kan fagligt beskrive beboernes behov for støtte til praktiske opgaver. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan beboerne medinddrages i forhold til opgaver relateret til vask og sammenlægning af beboerens eget tøj og pasning af blomster. En medarbejder har fokus på at udnytte beboerens interesse for huslige opgaver.

3.1.6 Hverdag på plejehjemmet.

Sammenhæng mellem rammer, tilbud og beboernes trivsel

Mål 6: Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag og oplever at blive respekteret				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation	x			Alle døgnrytmeplaner indeholder beskrivelse af beboernes ønsker og vaner.
Beboer	x			Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med at bo på plejehjemmet. En beboer mener, at man har det så godt, at det næsten svarer til at bo på hotel. En beboer fremhæver de mange tilbud om aktiviteter og føler sig godt oplyst gennem plejehjemmets beboerblad "Falkeposten". En beboer vil dog gerne lidt tidligere op om morgenen. En anden beboer oplever, at tiden mellem 13 og 17 ind imellem kan være lidt lang. 2 beboere kan ikke svare på spørgsmålet på grund af hukommelsessvækkelse.
Beboer	x			Beboerne oplever, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone.

				<p>En beboer fortæller, at sure og uhøflige medarbejdere ikke findes på plejehjemmet.</p> <p>2 beboere kan ikke svare på spørgsmålet på grund af hukommelsesvækkelse.</p>
Beboer	x			<p>Beboerne roser madens kvalitet og oplever, at maden serveres i hyggelige rammer og omgivelser.</p> <p>En beboer mener, at de fælles måltider er med til at knytte beboerne lidt tættere sammen.</p> <p>En anden beboer sætter pris på de faste siddepladser og nyder selskabet med de øvrige beboere, der sidder med ved det samme bord.</p> <p>2 beboere kan ikke svare på spørgsmålet på grund af hukommelsesvækkelse.</p>
Medarbejder	x			<p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes ønsker og vaner og de særlige hensyn, der skal tages i hverdagen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at en beboer gerne vil sove længe om morgenen og herefter sidde i fællesstuen sammen med øvrige beboere. Dette respekteres naturligvis og beboerens behov hænger godt sammen med rytmen på plejehjemmet, idet der er flest beboere på fællesarealer sidst på formiddagen.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, hvorledes der altid sidder en medarbejder ved siden af beboeren i spisesituationen. Beboeren har en tendens til at bekymre sig om de øvrige beboere og vil gerne hjælpe disse uden dog helt at kunne magte opgaven. Ved at en medarbejder sidder ved siden af beboeren, forebygges uheldige situationer.</p>

3.2 Observationer på fællesarealer

Målepunkter	Tilsynets vurderinger
Miljø og aktiviteter	
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	<p>Plejehjemmets dagcenter tilbyder aktiviteter for både hjemmeboende borgere og beboere. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har aktiviteter med stort varieret indhold.</p> <p>Aktiviteterne er beskrevet i plejehjemmets beboerblad "Falkeposten". Yderligere er der et træningsrum med mulighed for gymnastik og træning ved redskaber.</p>

	<p>Plejehjemmet tilbyder mindre aktiviteter på afdelingsniveau. Eksempelvis bruges altanen en del, hvor beboere inddrages i indkøb af blomster og beplantning. Der ses TV, avisoplæsning, spil - målrettet beboernes ressourcer - der ofte har brug for lidt trygge rammer og afskærmning.</p> <p>En til en kontakt mellem beboer og medarbejder anvendes ofte i forhold til aktiviteter med beboerne.</p>
Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet?	<p>Tilsynet vurderer, at der er fællesskab og trivsel omkring måltiderne på plejehjemmet.</p> <p>Ved morgenmåltidet samles en del beboere til fælles morgenmad, efter hånden som beboerne står op. De beboere der ønsker at indtage måltidet i egen bolig, får maden serveret her.</p> <p>Der er mulighed for morgenmad i formiddagstimerne. Ønsker og vaner respekteres, idet flere beboere ønsker at indtage morgenmåltidet på et sent tidspunkt.</p> <p>Som udgangspunkt er det beboerne, der dækker og tager af bordet. Flere beboere har ressourcer til at kunne medinddrages i denne opgave og medarbejderne forsøger at fasholde beboerne i dette.</p> <p>Den varme mad leveres fra plejehjemmets køkken og ofte er der en beboer med, når maden skal hentes.</p> <p>Plejehjemmet har fadserving til de beboere, der kan magte dette.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de fleste beboere ønsker at indtage måltiderne i samvær med de øvrige beboere.</p> <p>Medarbejderne sidder med ved bordene.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der om aftenen er der lidt færre beboere, der ønsker at indtage måltidet på fællesarealer. Mange beboere er trætte om aftenen og ønsker at sidde i egen bolig.</p> <p>Tilsynet får ligeledes oplyst, at der i tidsrummet 12-19.30 er ansat en såkaldt "Tværvagt". Formålet hermed er, at der skal være ekstra personale til stede ved måltiderne om aftenen. Derudover er det tværvagtens opgave at skabe socialt samvær for beboerne. En medarbejder oplever dog, at det på grund af travlhed i afdelingerne ind imellem kan være vanskeligt at opretholde tværvagtens oprindelige funktion om aftenen. Tværvagten varetager ofte opgaver relateret til de pleje- og omsorgsfaglige opgaver.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne holder pause i samvær med beboerne. En medarbejder fortæller, at man ofte inviterer beboere ud til at deltage i stunder med pause i selskab med medarbejderne.</p>
Omgangsform	
Er kommunikationen/dialogen respektfuld?	Tilsynet oplever respektfuld og anerkende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.
Bliver beboerne behandlet værdigt?	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne behandles med værdighed.</p> <p>Tilsynet ser flere eksempler på værdighed i blandt andet spisesituationen, hvor beboere får hjælp til indtagelse af maden.</p>

Fysiske rammer og boligforhold	
Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?	Rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende på fællesarealer.
Er de fysiske rammer indrettet hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen?	<p>Plejehjemmet har en hyggelig og hjemlig indretning, der indbyder til socialt samvær.</p> <p>De fysiske rammer giver mulighed for afskærmning i mindre grupper. Eksempelvis er der mindre borde og sofagrupper, hvor dette kan foregå.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der hele tiden arbejdes med løbende at ændre på bordopstillinger alt afhængig af beboernes behov og den aktuelle beboersammensætning for at ramme den rigtige kombination og dermed skabe størst mulig trivsel for beboeren.</p> <p>Der er fokus på inddragelse af aftenvagterne i evt. ændringer og udveksle erfaringer mellem vagterne, idet der kan være forskel på beboernes adfærd og behov i løbet af døgnet.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at beboere nyder afdæmpet musik på fællesarealer i flere afdelinger</p>

3.3 Interview med leder, medarbejdere og eventuelle pårørende

Interview med leder				
Målepunkter	Ja	Delvist	Nej	Uddybende kommentarer
Er der foretaget relevant opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn?	x			<p>Ledelsen oplyser, at der er fulgt op på anbefalinger fra tilsynet i 2013.</p> <p>Der er konstant fokus på at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation. Der foregår dagligt en dialog og faglig sparring omkring dette.</p> <p>Alle medarbejdere og afløserne skal læse døgnrytmeplanen, før de går ind til beboerne. Der er fokus på, hvilke beboere afløserne skal udøve pleje hos.</p> <p>På plejehjemmet arbejdes der målrettet med at bringe alle medarbejders kompetencer i spil.</p> <p>Plejehjemmet har gennemført dialog med nattevagter i forhold til at sikre respektfuld kommunikation.</p> <p>Lederne har haft møder og stort fokus på, at medarbejderne anvender problemløsende kommunikation i stedet for problemskabende kommunikation.</p>
Oplever leder, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedr. § 83 og § 86?	x			<p>Ledelsen oplever, at plejehjemmet lever op til kommunens kvalitetsstandarder.</p> <p>Kvalitetsstandarder anvendes som et vigtigt arbejdsredskab i hverdagen og der spørges ofte ind til, hvornår medarbejderne sidst har forholdt sig til disse.</p>

<p>Har der været hospitalsindlæggelse af beboere siden sidste tilsyn?</p> <p>Er der iværksat indsatser i forhold til forebyggelse/tidlig opsporing? (Herunder evt. anvendt faglig sparring/anvendelse af akutteam)</p>	x			<p>Ledelsen oplyser, at der ikke er mange indlæggelser, hvor årsagen er en af de forebyggelige diagnoser.</p> <p>Der arbejdes målrettet med tidlig opsporing gennem Triagerings-projektet.</p> <p>Der er fokus på faldforebyggelse. En vejleder bliver tilkaldt med det samme, hvis der opleves fald eller risiko herfor.</p> <p>Plejehjemmet har deltaget i et inkontinensprojekt sidste år, som har medført igangsættelse af særlige indsatser.</p> <p>Alle medarbejdere får forflytningskursus og alle skal vide noget om demens - også de medarbejdere, der ikke direkte er beskæftiget med plejen af beboerne - eksempelvis køkkenmedarbejdere og administrative medarbejdere på kontoret. Baggrunden herfor er, at alle medarbejdere skal være opsøgende og melde tilbage, hvis der opdages en forandring hos beboerne.</p>
<p>Er der et godt internt samarbejde/en god dialog?</p>	x			<p>Det er ledelsens oplevelse, at det interne samarbejde er velfungerende.</p> <p>Ledelsen opfatter sig selv som værende en meget synlig og handlekraftig ledelse.</p>
<p>Er der et godt eksternt samarbejde, fx med pårørende?</p>	x			<p>Ledelsen oplever, at det eksterne samarbejde er velfungerende.</p> <p>Ledelsen sikrer konstruktivt samarbejde med pårørende blandt andet gennem såkaldte "Husmøder". Efter opstart af disse møder og ændring i mødetid til sen eftermiddag/aften kommer der flere pårørende til "Husmøderne".</p>
<p>Er der sammenhæng mellem kompetencer og beboernes behov?</p>	x			<p>Ledelsen har fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette kompetencer.</p>
<p>Er der mulighed for kompetenceudvikling?</p>	x			<p>Plejehjemmet har gode kompetencemuligheder.</p> <p>Plejehjemmet indgår i Triagerings projektet, som et led i kompetence udviklings konceptet.</p> <p>Triageringen har positiv indvirkning på den faglige dialog mellem de forskellige vagter.</p> <p>Der afholdes faglige møder med kompetence udvikling for øje.</p>

Interview med medarbejdere				
Målepunkter	Ja	Delvist	Nej	Uddybende kommentarer
Oplever medarbejderne, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedr. § 83 og § 86?	x			Medarbejderne oplever, at kommunens kvalitetsstandarder efterleves. Medarbejderne har kendskab til beboernes visitation, idet dette er synliggjort på en plan, som er ophængt på kontoret.
Oplever medarbejderne at der er gode forhold for beboergrupper med særlige behov?	x			Medarbejderen oplever ikke, at det er et problem at rumme beboere med forskellige behov. Der er mange tilbud og steder i huset, som kan benyttes. Medarbejderne har fokus på betydningen af dialogen med de beboere, der har et særligt behov.
Har personalet relevante kompetencer i forhold til grupper med særlige behov?	x			Medarbejderne oplever, at de har de rette kompetencer til at løse de givne opgaver. Flere medarbejdere fremhæver Triagering som et fagligt og velfungerende arbejdsredskab i forhold til beboerne - og ikke mindst i forhold til beboere med særlige behov. Flere medarbejdere beskriver, at de har kørekort til demens - nogle venter på at få det opgraderet. Der er mulighed for faglig sparring med demensansvarlige personer. Den demensansvarlige kan gå i afdelingen og hjælpe med observation og herefter give redskaber til at komme videre. En medarbejder oplever, at man supplerer hinanden godt og at forskelligheden i de faglige kompetencer udnyttes.
Foregår der en relevant oplæring af nye medarbejdere?	x			På plejehjemmet er der udarbejdet et introduktionsprogram for nyansatte og elever. Der evalueres efter endt introduktion. Tovholder på undervisning tager en snak med den nye ansatte med henblik på, om der er noget der skal følges op på osv. Plejehjemmet arbejder med mentorordning. En medarbejder beskriver, at det kan være svært at skulle starte forfra, når man bliver ansat på plejehjemmet. Medarbejderen har mange års erfaring og må ikke forflyttes, før hun har været på kursus. Hun føler, at der er mange regler. En anden medarbejder føler, at det er en tryghed, at hun ikke må udføre opgaver, før hun har fået introduktionen på plejehjemmet.

Er der relevante muligheder for efteruddannelse/ kompetenceudvikling?	x			<p>Medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p>Ledelsen opleves at være åben for uddannelsesønsker.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun selv har fået mulighed for uddannelsesorlov, da hun startede uddannelse som social- og sundhedsassistent.</p>
Er der et godt internt samarbejde?	x			<p>Det interne samarbejde opleves velfungerende.</p> <p>Der er god dialog med ledelsen, som ofte finder hurtige løsninger på udfordringerne. Ledelsen opfattes som en sparringspartner.</p> <p>Det er medarbejdernes indtryk, at man hjælper hinanden på tværs i afdelingen og at der er stor fleksibilitet blandt medarbejderne.</p> <p>En medarbejder oplever, at der er mange regler, man skal forholde sig til, og at der er store forventninger til en som medarbejder.</p>
Er der en god dialog/kommunikation med beboerne?	x			<p>Kommunikationen med beboerne opleves god.</p> <p>En medarbejder fortæller, at man vil gøre alt for at beboerne har det godt.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at der er fokus på samtykke og overholdelse af tavshedspligt. Det er beboerne, der bestemmer.</p> <p>Der er fokus på at tage kontakt jævnligt med eksempelvis pårørende - også selv om der ikke umiddelbart er problemer. Dette for at skabe den gode kontakt, som er givende i dialogen, når der opstår udfordringer.</p> <p>Medinddragelsen er vigtig.</p> <p>Husmøder mellem pårørende, beboere og medarbejdere opleves som medvirkende til konstruktiv dialog.</p> <p>Falkebladet bidrager ligeledes til god dialog med beboerne og sikrer en vis grad af information.</p>

Interview med Pårørende				
Målepunkter	Ja	Delvist	Nej	Uddybende bemærkninger
Oplever de pårørende sig medinddraget?	x			<p>Det er tilsynets vurdering, at de pårørende føler sig medinddraget.</p> <p>Begge de interviewede pårørende oplyser, at de ofte er blevet opfordret til at kontakte plejehjemmet, når der er behov for at høre, hvordan det går beboeren.</p>

Trives beboeren generelt?	x			<p>En beboer fortæller, at beboeren trives på plejehjemmet og har gjort dette siden den første dag ved indflytningen.</p> <p>De pårørende fortæller endvidere, at beboeren hver dag ringer til sine børn og siger godnat. I telefonsamtalen giver beboeren altid udtryk for, at det har været en god dag.</p> <p>En anden pårørende har ikke den daglige kontakt med beboeren på grund af stor geografisk afstand, men det er indtrykket, at beboeren trives i hverdagen.</p>
Er der relevant og tilstrækkelig mulighed for aktiviteter?	x			Begge pårørende oplyser, at tilbud om aktiviteter er tilfredsstillende.
Er de pårørende generelt tilfredse med hverdagen på plejehjemmet?	x			<p>En pårørende fortæller, at der ikke er noget, der ønskes anderledes på plejehjemmet. Pårørende oplever, at der bliver passet godt på beboeren.</p> <p>En anden pårørende er også godt tilfreds. Den pårørende gør dog opmærksom på, at dette er svært at vurdere, idet vedkommende ikke kommer dagligt/ugentligt på plejehjemmet.</p>
Er de pårørende generelt tilfredse med kommunikationen med personalet?	x			<p>En pårørende sætter stor pris på, at der altid bliver ringet ved ændringer i beboerens tilstand.</p> <p>En anden pårørende fortæller, at vedkommende har fået god hjælp af en medarbejder i forhold til at kommunikere med en beboer med demenssygdom.</p> <p>Medarbejderne opleves som søde og imødekommende.</p>

4 TILSYNETS FORMÅL, METODE OG INDHOLD

BDO fører på vegne af Helsingør Kommune tilsyn på kommunes plejehjem. Formålet med disse uanmeldte til er at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte beboer.
- Kontrollere, om arbejdet på det enkelte plejecenter udføres fagligt forsvarligt i forhold til beboere, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte kvalitetsudvikling i de indsatser, der leveres til beboerne gennem en anerkende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Forebygge at mindre problemer udvikler sig til noget alvorligt ved at give handlingsorienterede anbefalinger og bemærkninger.
- Skabe grundlag for læring og refleksion over egen praksis hos medarbejdere og ledelse

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, afhængig af plejehjemmes størrelse. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig baggrund.

Tilsynet indeholder tre overordnede elementer, som kort præsenteres i nedenstående skema.

Element	Beskrivelse
Stikprøver	<ul style="list-style-type: none"> • 10% af beboerne (minimum fem) udvælges til deltagelse • Systematisk og dybtgående afdækning af sammenhæng mellem visitation, dokumentation af behov og praksis • Metoderne er gennemgang af dokumentation, observation af beboers almene tilstand, interview med beboer og medarbejder • Fokus på faglighed i dokumentation og medarbejdernes udtalelser • Fokus på beboerens egne oplevelser
Observationer på fællesarealer	<ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget observation af aktiviteter og samvær på fællesarealer • Fokus på dialogen mellem beboere og medarbejdere og leder • Fokus på værdighed og trivsel • Fokus på kultur og socialt miljø • Observation og kontrol af fysiske rammer og boligforhold
Interview med leder, medarbejdere og pårørende (Interview med medarbejdere afholdes i praksis i forbindelse med	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder eller dennes stedfortræder <ul style="list-style-type: none"> • Fokus på oplæring og kompetenceudvikling • Fokus på internt og eksternt samarbejde • Fokus på forhold for særlige grupper • Fokus på oplevelse af hjælpen efter §§ 83 og 86 • Interview med medarbejdere <ul style="list-style-type: none"> • Fokus på oplæring og kompetenceudvikling

stikprøverne)	<ul style="list-style-type: none">• Fokus på internt samarbejde• Fokus på forhold for særlige grupper• Fokus på oplevelse af hjælpen efter §§ 83 og 86• Interview med eventuelle pårørende<ul style="list-style-type: none">• Fokus på trivsel og aktiviteter• Fokus på tilfredshed
---------------	---

5 YDERLIGERE OPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

Leder af BDO Tilsyn

HELEN HILARIO JØNSSON

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: 33 12 65 45
www.bdo.dk

6 BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATI- ONER

Tak for den tilsendte rapport.

Jeg er glad for, at konstatere, at årets fokus på tidlig indsats/triagering bemærkes positivt af tilsynet.

Jeg læser ligeledes med stor tilfredshed, at medarbejderne fagligt kan redegøre for beboernes ressourcer og i praksis omsætter det. Vi har i flere år arbejdet med at ændre kulturen på dette område.

Jeg er klar over, at vi stadig har udfordringer med dokumentationen. De anbefalinger I komme med, arbejder vi allerede med, men vil selvfølgelig skærpe opmærksomheden endnu mere.

Enkelte kommentarer i øvrigt

Side 4/ I har talt med stedfortrædende leder ikke souschef.

Side 6/ Projektet omkring triagering er ikke et overordnet kommunalt projekt, men en indsats vi arbejder med udfra vores strategikort, under forebyggende indsats - tidlig indsats og forebyggelse af indlæggelse.

Nederst på siden er det stedfortrædende leder, der oplyser.

Side 19/eksternt samarbejde. Idet bør præciseres, at der kommer langt flere pårørende til vores Husmøder efter ændring i mødetid til sen eftermiddag/aften, ikke nødvendigvis generelt flere besøg.

Venlig hilsen

Helle Lund
Plejehjemsleder