

Tilsynsrapport  
**Helsingør Kommune**  
Center for Sundhed og Omsorg

Plejehjemmet Falkenberg

Uanmeldt tilsyn  
September 2016

# INDHOLD

1.	Formalia	3
2.	Samlet tilsynsresultat	4
2.1	Begrundelse for tilsynsresultatet	4
2.2	Tilsynets overordnede anbefalinger	6
3.	<b>DATAGRUNDLAG</b>	7
3.1	Stikprøver	7
3.1.1	Det skriftlige grundlag	7
3.1.2	Personlig pleje	7
3.1.3	ADL	9
3.1.4	Psykisk pleje og omsorg	10
3.1.5	Praktisk hjælp	12
3.1.6	Hverdag på plejehjemmet	12
3.2	Observationer på fællesarealer	14
3.3	Interview med leder, medarbejdere og eventuelle pårørende	15
4.	Tilsynets formål, metode og indhold	20
5.	Yderligere oplysninger	22

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# 1. FORMALIA

<b>Plejhjemmets navn og adresse</b>
Plejhjemmet Falkenberg, Falkenbergvej 30, 3140 Ålsgårde
<b>Leder</b>
Helle Lund
<b>Antal boliger</b>
74 boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
21. september 2016
<b>Datagrundlag</b>
<p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved 7 beboere. Beboerne er tilfældigt udvalgt og modtager forskellig pakketildeling. Desuden er beboerne fordelt på plejhjemmets 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 7 medarbejdere heraf:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3 Social- og sundhedsassistenter</li><li>• 4 Social- og sundhedshjælpere</li></ul> <p>Tilsynet har foretaget interview med plejhjemmets ledelse.</p> <p>Der er interviewet 1 pårørende i forbindelse med tilsynet.</p> <p>Endelig har tilsynet foretaget observationer på plejhjemmets fællesarealer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Stine Marie Jørgensen, Consultant 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	
X	<b>Ingen bemærkninger</b> 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.
	<b>Bemærkninger</b> 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.
	<b>Betydelige mangler</b> 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.
	<b>Kritisable forhold</b> 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.

### 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>Plejehjemmet Falkenberg arbejder målrettet med dialogværktøjet 4R i forhold til at styrke medarbejdernes udviklingsmuligheder, øge medarbejdernes selvstændighed og bevidsthed, samt rammerne og mulighederne i hverdagens opgaveløsning.</p> <p>Der stilles store krav til medarbejdernes faglighed, og som led i at opkvalificere medarbejdernes kompetencer har ledelsen indført en kørekorts-ordning på tre niveauer, hvor der er indplaceret krav i forhold til medarbejderens uddannelsesniveau.</p>

Den sundhedsfaglige dokumentation fremstår tilfredsstillende og giver et fyldestgørende overblik over den samlede indsats i løbet af døgnnet, og hvilke særlige aftaler/behov beboeren har. Der arbejdes målrettet med beboernes ændringer via triageringstavler. Ligeledes er det en tværgående medarbejders opgave dagligt at tage handling på ændringer, som udspringer fra triagerings tavlen.

Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har brug for, og at de har mulighed for at bruge deres ressourcer aktivt i hverdagen.

Beboerne ved desuden, hvordan de får hjælp, hvis de ønsker at klage.

Kvaliteten af både den personlige og praktiske hjælp er tilfredsstillende, og beboerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter deres behov, ønsker og vaner.

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, og beboerne udtrykker stor tilfredshed i forhold til måltiderne og oplever gode rammer for indtagelse af måltidet.

Medarbejderne fremstår meget 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.

Medarbejderne har et stort kendskab til hverdagsrehabiliteringsområdet, og arbejder konstruktivt med at få skabt et aktivt miljø på afdelingerne, hvor beboerne føler sig medinddraget.

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 de relevante kompetencer i forhold til at varetage disse behov.

Medarbejderne modtager relevant oplæring og har mulighed for efteruddannelse/kompetenceudvikling. Medarbejderne oplever et godt internt samarbejde og en god kommunikation med beboerne. Standarden af rengøringen på fællesarealerne er tilfredsstillende, og de fysiske rammer er indrettet hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen.

Der er fællesskab omkring måltiderne, og kommunikationen er respektfuld.

Beboerne behandles værdigt.

Plejehjemsledelsen oplyser, at der er foretaget opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Plejehjemslederen tilkendegiver, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedrørende § 83 og § 86.

Lederen giver udtryk for, at der er et godt samarbejde både internt og eksternt.

Lederen oplyser, at medarbejderne har gode muligheder for kompetenceudvikling.

Lederen oplever sammenhæng mellem beboerens behov og medarbejdernes kompetencer.

#### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger

#### 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
Tilsynet har ingen anbefalinger

## 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			6 ud af 7 journaler indeholder pakketildeling og en opdateret funktionsvurdering, som svarer til beboerens funktionsniveau. En funktionsvurdering er ikke udfyldt fra visitationens side, og der er ikke foretaget en opdatering af denne efter beboer er indflyttet på plejehjemmet.
Observation	X			Det vurderes, at der er sammenhæng mellem beboernes tilstand og visitators vurdering i 6 tilfælde. I forhold til 1 beboer skønner tilsynet ud fra beboerens dokumentation og dialog med medarbejderen, at beboerens behov for hjælp kan understøttes ved en mindre pakketildeling.
Beboer	X			Samtlige adspurgte beboere oplyser, at de intet har at klage over, og ved hvem de skal tage kontakt til, hvis en klagesituation opstår.

#### 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			Døgnrytmeplanerne giver et fyldestgørende overblik over den samlede indsats i løbet af døgnet, og hvilke særlige aftaler/behov beboeren har. Døgnrytmeplanerne synliggør, at der er tale om en individuelle tilrettelagt pleje/hjælp, ligeledes fremstår beskrivelserne i døgnrytmeplanerne handlevejledende og beskrevet således, at der er et godt grundlag for, at medarbejdere, som ikke kender beboeren, kan varetage plejen. Alle døgnrytmeplaner er opdateret og beskrivelserne svarer til beboeren nuværende behov.



			<p>Kun i forhold til en døgnrytmeplan er der lidt uoverensstemmelse, i forhold til det beskrevne og den faktiske hjælp. Tilsynet får oplyst, at beboer er nyindflyttet og har et svingende funktionsniveau, og der finder en afklaringsproces sted i forhold til at få klarlagt beboerens habituelle tilstand.</p> <p>Fælles for alle døgnrytmeplanerne er en systematisk og overskuelig opbygning. Døgnrytmeplanerne er ligeledes alle skrevet i et objektivt og forståeligt sprog.</p> <p>Samtlige døgnrytmeplaner tager fagligt udgangspunkt i sundhedsfremme og forebyggelse samt den aktiverende tilgang.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i flere journaler er udarbejdet PMHE. Disse er relevante og opdateret.</p>
Observation	X		<p>Alle beboer fremstår velplejet.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en medarbejder, der varetager opgaver inden for triagering på samtlige afdelinger. Medarbejderen bliver oplyst om morgenen, hvilke beboere der befinder sig i det røde felt på triageringstavlerne. Medarbejderen har til opgave at sikre, at der bliver fulgt op og handlet på problemstillingerne. Tilsynet møder medarbejderen på sin rundgang på plejehjemmet, og medarbejder gør fint rede for en indsats i forhold til en beboer i det røde felt.</p>
Beboer	X		<p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen og oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer fortæller, at hjælpen er meget professionel, og at der altid er hjælp at hente, når der er behov for dette.</p> <p>Flere beboere fortæller, at hjælpen varetages af en fast medarbejdergruppe. Beboerne kan ikke oplyse, om de har en fast kontaktperson.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kan udførligt beskrive den personlige pleje, der skal udføres hos beboerne og har en stor bred viden om den enkelte beboer.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hjælpen mest er af observerende karakter, idet beboeren selv kan mange ting. Medarbejder sikrer sig blot, at beboeren har fået sin morgenpiller, og at beboeren har det godt fra morgenstunden af.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at hjælpen hos en hukommelsessvækket beboer er verbalguidning i forhold til, at beboeren udfører den personlige pleje/påklædning i den rette rækkefølge.</p> <p>En tredje medarbejder redegør for, at hun tager højde for, at beboeren er meget blufærdig og i den grad ønsker at klare sig selv. Medarbejder sikrer, at beboeren får tid og privatliv under morgenplejen.</p> <p>En fjerde medarbejder beskriver i forhold til en nyindflyttet beboer, at der pt. foregår en vurdering og en tilpasning af beboerens behov, ønsker og vaner i forhold til den daglige pleje. Beboeren er meget ustabil i sin psykiske tilstand, og der er derfor oprettet en PHME for at afdække og finde frem til rette tiltag og handling i forhold til beboerens pleje og omsorg.</p>

			<p>En femte medarbejder fortæller, hvorledes hun orienterer sig på triageringstavlen dagligt, læser beboerens PHME samt daglige notater, før hun hjælper med plejen i boligen.</p> <p>Tilsynet orienteres om, at denne procedure er fast for samtlige medarbejdere.</p> <p>En sjette medarbejder gør rede for, hvordan beboer skal have tæt verbal guidning og støtte. Beboer kan mange ting selv via guidning, idet hun er meget mobil.</p> <p>En syvende medarbejder udfolder, hvordan hun guider beboer til at udføre tingene selv - benytter motivation og en medinddragende pleje. Medarbejder orienterer sig i døgnrytmeplan og i forflytningsvejledningen ved behov.</p>
--	--	--	---

### 3.1.3 ADL

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

Mål 3: Der foreligger en beskrivelse af beboerens ressourcer, og hvordan de inddrages og anvendes i hverdagen				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation	X			<p>I samtlige af beboernes døgnrytmeplaner er beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer dokumenteret. Der er velbeskrevet beskrivelser af, hvordan beboernes ressourcer medinddrages i plejen og omsorgen for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i samtlige døgnrytmeplaner er beskrevet først, hvilke ressourcer beboerne har og kan bidrage med i dagligdagen, både i forhold til de personlige, det praktiske og aktiviteter uden for boligen.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at beboernes ressourcer er beskrevet, således at de er afstemt løbende hen over døgnet og i forhold til den hjælp, som tilbydes.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere beboere har givet samtykke til, at de ikke ønsker besøg om natten.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer oplyser, at han køber den varme mad i cafeen og sørger selv for de øvrige måltider.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han i samarbejde med medarbejderen selv sørger for at anbringe det beskidte vasketøj i vaskemaskinen. Er ligeledes selv med til at lægge vasketøjet sammen og på plads i skabet.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun styrketræner og selv er i stand til at køre sin kørestol rundt på plejehjemmet.</p> <p>En fjerde beboer oplyser, at hun har mange opgaver hun varetager dagligt, blandt andet at lægge viskestykker sammen, dækker bord og andre huslige opgaver.</p>

				Beboer er af den opfattelse, at hun arbejder på plejehjemmet og fortæller, at hun holder af at hjælpe andre mennesker.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for den hverdagsrehabiliterende indsats, og hvad der gøres for at bibeholde /udvikle/genvinde eller forebygge forringelse af beboernes funktioner og evner.</p> <p>Medarbejderne har alle kendskab til begrebet hverdagsrehabilitering og fortæller, at der i forhold til opgaver omkring beboeren indtænkes tiltag, således at beboeren er medinddraget og oplever, at en aktiv hverdag giver glæde og livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at guidning, støtte, vejledning og det at inviterer til at hjælpe beboeren, er med til at sikre en hverdagsrehabiliterende tilgang i plejen.</p> <p>Desuden er der fokus på, at opslagstavler med beskrivelse af dagens aktiviteter, menuplan mm. er med til at sikre medinddragelse og give beboerne mulighed for at være aktive og inddraget i hverdagen.</p>

### 3.1.4 Psykisk pleje og omsorg

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

Mål 4: Der foreligger en beskrivelse af den psykiske pleje og omsorg				
	Ja	Delvist	Nej	Kommentarer
Dokumentation	X			<p>Døgnrytmeplanerne indeholder en beskrivelse af beboernes behov for psykisk pleje og omsorg, hvor det er relevant.</p> <p>For eksempel er der i en døgnrytmeplan beskrevet, at beboeren har mange dage, hvor hun er hallucineret og kan være udadreagerende i sin adfærd. Det beskrives, at man skærmer hende i egen bolig og tilbyder en til en kontakt. Ligeledes beskrives, at det er hensigtsmæssigt med fast struktur for at forebygge uro.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne risici i dokumentationen og beboernes tilstand.
Beboer	X			<p>Beboerne føler sig generelt sikre og trygge i hverdagen.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at der er gode rammer på plejehjemmet, som sikrer, at han kan færdes sikkert og trygt i sin kørestol. Ligeledes giver beboer udtryk for, at den støtte han får, i forhold til hans helbredsmæssige udfordringer, er med til at gøre ham tryk i hverdagen.</p> <p>En anden beboer fremhæver, at trygheden især hænger sammen med de gode relationer, hun har til medarbejderne.</p>

			<p>En tredje beboer fortæller, at det at hun altid kan kalde på hjælp, og at medarbejderne kommer med det samme, er med til at sikre tryghed for hende.</p> <p>En fjerde beboer fremhæver dog, at hun føler sig tryk på plejehjemmet, men synes det er forkert, at hun ikke kan kalde på hjælp, idet hun ikke har noget nødkald. Beboer er ikke i stand til at gå efter hjælpen og skal have hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Tilsynet taler med medarbejder omkring denne problemstilling, og medarbejder forklarer tilsynet, at beboeren får faste tilsyn i boligen. Medarbejder vurderer umiddelbart ikke, at der kan være problemstillinger i forhold til nuværende praksis.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne har et fyldestgørende kendskab til beboerne og kan redegøre for den psykiske pleje og omsorg hos den enkelte beboer.</p> <p>En medarbejder udfolder, hvordan beboer har behov for støtte til at varetage helbredsproblematikker og giver eksempler på, hvordan hun hjælper beboeren ved at spørge ind til området og have en dialog med beboeren dagligt.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at beboer for kort tid siden har fået fjernet sit bryst. Medarbejder er opmærksom på, at der kan komme en reaktion herpå, og snakker dagligt herom med beboeren.</p> <p>En tredje medarbejder fortæller, at beboer har en god kontakt til sin familie. Beboeren er ikke udadreagerende, men har brug for støtte og faste rammer.</p> <p>En fjerde medarbejder beskriver, at beboer er hallucineret og kan være ked af det og urolig, hvorfor medarbejder snakker med beboeren om dette og prøver at skabe ro i forhold til at få beboeren tilbage til virkeligheden.</p> <p>En femte medarbejder gør rede for, hvordan hun tager hensyn til beboerens psykiske situation. Hun fortæller, at beboer lukker øjnene, når hun ikke har lyst til kontakt med medarbejderen. Medarbejder er opmærksom på, at der ikke kommer for mange forskellige medarbejdere ind til beboeren grundet hendes psykiske tilstand.</p> <p>En sjette medarbejder skaber rammer for beboeren. Medarbejder støtter hende i det daglige, så hun oplever struktur i dagligdagen. Beboeren har tavle i egen bolig, hvor ugens aktiviteter er beskrevet og ligeledes begivenheder i beboerens liv.</p>

### 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			Der foreligger rengøringsplan hos rengøringsassistenterne, hvor beboernes individuelle planer for rengøring er beskrevet. Boligerne rengøres ugentligt. I døgnrytmeplanerne fremtræder det, hvor medarbejderne skal hjælpe med små praktiske opgaver i hjemmet, så som sengeredning, oprydning og tømme affaldsspand. Ligeledes beskrives det i flere døgnrytmeplaner, at beboeren selv henter post og er med til at vaske sit tøj i vaskeriet.
Observation	X			Tilsyn vurderer, at den hygiejniske tilstand i boligerne er tilfredsstillende. Tilsynet bemærker, at beboernes navneskilte foran boligen er mærkeret med forskellige farver, som henviser til beboernes pakketildeling. Denne signalering er med til at sikre, at rengøringsassistenten også er bekendt med beboernes pakketildeling og kan levere en målrettet og individuel tilpasset rengøringsindsats.
Beboer	X			Samtlige beboere udtrykker tilfredshed med rengøringen af deres bolig.
Medarbejder	X			Samtlige medarbejdere kan redegøre for beboernes behov for praktisk støtte. For eksempel gør en medarbejder fint rede for, at beboer inddrages i vask af sengetøj, således at han selv hjælper med at aflevere sit brugte sengetøj i vaskerummet. Ligeledes lægges det rene sengetøj frem i boligen, således at beboer selv sørger for at få sengen redt. Medarbejderne har alle fokus på at sikre, at beboernes affaldsspande er tømte, og at gulve og toiletter er rene.

### 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			Der foreligger dokumentation for beboernes ønsker og vaner i samtlige døgnrytmeplaner. Dette er beskrevet inden for plejen, måltider, aktiviteter, træning og socialt samvær. Eksempelvis beskrives der i en døgnrytmeplan, at beboeren kan lide at have rødt tøj på samt smykker og make-up.

				<p>I en anden døgnrytmeplan er beskrevet, at beboeren ikke ønsker at deltage i sociale aktiviteter og ikke ønsker at komme ud fra boligen</p> <p>I en tredje døgnrytmeplan beskrives, at beboeren holder af at komme tidligt op og at gå tidligt i seng.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne giver alle udtryk for, at de er glade og tilfredse med at bo på plejehjemmet.</p> <p>En beboer fortæller, at han lever det liv, han gerne vil. Han finder, at boligen er egnet til hans handicap og føler sig privilegeret og tilpas med sit privatliv, selv om medarbejderne har nøgle til hans bolig.</p> <p>En anden beboer føler sig hjemme og mener ikke at kunne have det bedre andre steder.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne oplever, at kommunikationen med medarbejderne er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Eksempelvis er en beboer meget glad for medarbejderne - og den tætte kontakt.</p> <p>En anden beboer fortæller, at man kan sige sin mening og fortsat blive accepteret.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne interesserer sig for dem og gerne vil høre om deres tidligere liv</p>
Beboer	X			<p>Samtlige beboere er tilfredse med maden og finder måltiderne hyggelige og hjemlige.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der tages hensyn til beboernes ønsker og vaner.</p> <p>En medarbejder har forståelse for beboers situation og respekterer, at han gerne vil være selvstændig.</p> <p>Medarbejder har vurderet, at beboer godt selv kan varetage mange dele af sin pleje. Følger efterfølgende op, om beboeren har udført plejen tilstrækkelig.</p> <p>En anden medarbejder udviser ligeledes forståelse for beboers behov, idet medarbejder tager højde for i den daglige morgenpleje, at beboer har brug for pauser til rygning.</p> <p>En tredje medarbejder viser forståelse for beboers behov og interesser. Hjælper beboeren med at dyrke sine interesser og behovet for at se smart ud i tøjet. Ligeledes, at beboeren har et stort behov for at være social. Medarbejder støtter og inviterer beboeren til at være på fællesarealerne.</p>

## 3.2 OBSERVATIONER PÅ FÆLLESAREALER

Målepunkter	Tilsynets vurderinger
Miljø og aktiviteter	
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	<p>Der hersker en hjemlig atmosfære og en livlig stemning på fællesarealer. Om formiddagen observerer tilsynet i flere enhederne, at beboerne sidder sammen og hygger sig på fællesarealerne. Nogle beboere ser dagens nyheder, andre sidder med et tæppe over benene og får sig en lille lur, andre igen sidder i en krog og nyder udsigten og dagens avis.</p> <p>Medarbejderne opholder sig hele tiden blandt beboerne.</p> <p>Om eftermiddagen observerer tilsynet på en afdeling, at en gruppe beboere ser Matador sammen med to medarbejdere. På bordet foran dem står kiks og saftvand. Tilsynet bemærker, at en beboer samtidig folder viskestykker.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at der finder et varieret tilbud af aktiviteter sted på plejehjemmet.</p> <p>På tilsynsdagen er der blandt andet foredrag i festsalen. Derudover er der blandt andet mulighed for at deltage i sang og bingo samt gymnastik og styrketræning flere gange ugentligt.</p> <p>En beboer fortæller, at han holder af at komme i dagcenter, idet der er mulighed for at være social og møde nye mennesker.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at der dagligt på samtlige afdelinger møder en medarbejder fra kl. 12-20, idet der i dette tidsrum er gode muligheder for et lave aktiviteter med beboerne.</p>
Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet?	<p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad er trivsel omkring måltiderne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i flere af enhederne er dækket op med servietter, duge og levende lys til middagsmaden.</p> <p>En medarbejder fortæller tilsynet, at medarbejderne har fordelt opgaverne således, at de har forskellige roller under måltider. Formålet er at skabe struktur, ro og hjemlighed omkring måltiderne.</p> <p>Ovenstående roller viser sig tydeligt ved tilsynets observationer i fællestuen, idet tilsynet bemærker, at størstedelen af medarbejderne sidder og spiser sammen med beboerne, mens andre medarbejdere er ansvarlige for maden og oprydningen. Det bemærkes, at medarbejderne medinddrager beboerne i serveringen af måltiderne, og at der hersker en livlig dialog mellem beboere og medarbejder.</p>
Omgangsform	
Er kommunikationen/dialogen respektfuld?	Tilsynet observerer en meget omsorgsfuld og mild tone mellem medarbejdere og beboere. Det er tydeligt, at medarbejderne kommunikerer professionelt og har øje for beboernes forskelligheder i deres kontakt med beboerne.
Bliver beboerne behandlet værdigt?	Det er i høj grad tilsynets indtryk, at beboerne modtager en meget værdig behandling og pleje, som tilpasses den enkelte beboers behov.
Fysiske rammer og boligforhold	
Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?	Rengøringsstandarden overalt på plejehjemmet er tilfredsstillende. Der er ryddeligt og rent på fællesarealerne.

Er de fysiske rammer indrettet hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen?

Ved indgangen til plejehjemmet er opsat en elektronisk skærm med informationer til beboere, pårørende og medarbejdere. Ligeledes er der skilte, som viser vej til de forskellige dele af plejehjemmet.

Alle afdelinger har udsigt til den fælles gårdhave. Tilsynet bemærker, at gårdhaven er udsmykket med et lille vandfald, fuglehuse, bænke, dannebrogssflag og krukker med blomster i.

På afdelingerne observerer tilsynet, at de fysiske rammer indbyder til hyggeligt samvær.

Det er tilsynets vurdering, at der er tænkt over, hvordan der skabes en rar atmosfære, som imødekommer målgruppens behov, og hvor beboerne ligeledes kan føle sig hjemme. Blandt andet observeres det, at der i fællesstuerne ligger tæpper fremme, som beboerne kan benytte.

Der er friske blomster og grønne planter overalt.

På flere enheder bemærker tilsynet, at der er opslagstavler med blandt andet informationer om beboernes fødselsdage, sedler hvor det er muligt at tilkendegive forslag til temaer til husmøder og kommende aktiviteter/arrangementer på plejehjemmet.

Tilsynet bemærker, at samtlige kontorer på plejehjemmet er opbygget ensartet, og at der hersker struktur og orden. Alle kontorer har en oversigt over beboerne med deres respektive pakketildeling, en Triageringstavle, og en tavle med overblik over medarbejdere og deres kompetencer (kørekort). Ligeledes hænger plejehjemmets visioner og værdier på væggen.

### 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 har arbejdet målrettet med at følge op på bemærkninger og anbefalinger fra sidste tilsyn.</p> <p>Vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation har ledelsen efter sidste tilsyn udarbejdet og implementeret en samlet handleplan ift. døgnrytmeplaner og funktionsvurderinger.</p> <p>Ligeledes har ledelsen udarbejdet instrukser for, hvordan døgnrytmeplanerne og funktionsvurderingerne bør udarbejdes.</p> <p>Der er fokus på punkterne praktisk hjælp og beboernes ønsker/vaner således, at disse fremgår tydeligere i beboernes dokumentation.</p> <p>Ligeledes varetager centerleder kvalitetssikring af alle nye beboeres dokumentation; dette for at sikre, at niveauet på området højnes yderligere.</p>
Oplever leder, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedr. § 83 og § 86?	X			<p>Ledelsen udtrykker, at de på et overordnet plan kan leve op til kvalitetsstandarderne.</p> <p>Der arbejdes med kreative løsninger med henblik på at imødekomme alle beboerne individuelle behov.</p>



			<p>Ledelsen arbejder løbende på at involvere medarbejderne i de gældende kvalitetsstandarder for at leve op til de aktuelle mål.</p> <p>Ledelsen udtrykker, at de har et velfungerende dialogbaseret samarbejde med visitationen.</p>
Hvordan arbejdes med den rehabiliterende tilgang på plejecentret?	X		<p>Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere blive undervist i forhold til at anvende en rehabiliterende tilgang i plejen/omsorgen for beboerne.</p> <p>Der er specielt fokus på de nye medarbejdere, som lige fra start af ansættelsen bliver præsenteret for tankegangen bag hverdagsrehabiliteringen på plejehjemmet.</p> <p>Ledelsen oplever, at tankegangen efterhånden er implementeret og falder naturligt for medarbejderne.</p>
Er der et godt internt samarbejde/en god dialog?	X		<p>Ledelsen fortæller, at der er et konstruktivt og engageret samspil mellem de tre ledere. Samarbejdet opleves inspirerende og initiativrigt.</p> <p>Ledelsen arbejder med at være lyttende og medinddragende i de ledelsesmæssige beslutninger.</p> <p>Ledelsen bestræber sig på at være synlig både for medarbejderne og beboerne, ligeledes er plejehjemsleder altid deltagende i husmøderne.</p> <p>Ledelsen oplever, at plejehjemmet har et godt internt samarbejde, hvilket også afspejler sig i trivselsrapporten.</p> <p>For at sikre et godt fagligt fundament og ensartet forløb for nye medarbejdere, har ledelsen etableret et struktureret introduktionsprogram for nye medarbejdere på Falkenberg.</p> <p>Ligeså har ledelsen igangsat mentorordning for nye medarbejdere for at give medarbejderen en tryk start. Ledelsen erfarer, at mentorordningen skaber gode relationer på tværs af enhederne, idet medarbejderne får en mentor fra en anden enhed, end den medarbejderen ansættes i, hvilket er med til at øge samarbejdet på tværs af enhederne.</p> <p>Som led i at styrke medarbejdernes udviklingsmuligheder på Falkenberg samt styrke samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere, er man på nuværende tidspunkt i en proces med at afholde udviklingsmøder med medarbejderne ud fra 4R-modellen (Retning, rammer, råderum, relationer). Formålet er at øge medarbejdernes selvstændighed og bevidsthed om rammerne og mulighederne i hverdagens opgaveløsning.</p>
Er der et godt eksternt samarbejde, fx med pårørende?	X		<p>Der afholdes jævnligt husmøder med pårørende, og ledelsen oplever stor opbakning til møderne.</p> <p>Tidligere afholdtes husmøderne om eftermiddagen, men ledelsen erfarer, at kun få pårørende har mulighed for at deltage om eftermiddagen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at i forhold til vanskelige samtaler og dialoger med pårørende, er der mulighed for at inddrage kommunens pårørendekonsulent.</p>

Er der sammenhæng mellem kompetencer og beboernes behov?	X			<p>Ledelsen oplever god sammenhæng mellem medarbejdernes kompetencer og beboernes behov på Falkenberg.</p> <p>Som led i at opkvalificere medarbejdernes kompetencer har ledelsen indført kørekorts-ordningen på A, B, C niveau.</p> <p>Formålet med ordningen er blandt andet at skabe klare retningslinjer for, hvad de forskellige faggrupper bør have eller tilegne sig af færdigheder. Man har ved denne ordning inddelt medarbejderne i tre niveauer, og medarbejderne undervises internt i huset i de forskellige "kørekørt"</p>
Er der mulighed for kompetenceudvikling?	X			<p>Ledelse orienterer om, at de arbejder målrettet på, at medarbejderne løbende får ny viden og udvikler sig i forhold til deres respektive fagområder/kompetencer.</p> <p>Meget af undervisningen faciliteres internt på Falkenberg.</p> <p>Ledelsen er af den overbevisning, at når medarbejderne har været på eksternt kursus, skal der afsættes tid til, at medarbejderne kan videreformidle den lærte viden; derved skabes udvikling og en lettere implementeringsproces.</p>

Interview med medarbejdere				
Målepunkter	Ja	Delvist	Nej	Uddybende kommentarer
Oplever medarbejderne, at plejehjemmet lever op til kvalitetsstandarderne vedr. § 83 og § 86?	X			<p>Medarbejderne udtrykker, at de på et overordnet plan kan dække beboernes behov samt kan imødekomme de gældende kvalitetsstandarder.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at dagene varierer meget i forhold til travlhed. På nogle dage kan medarbejderne kun yde den mest grundlæggende pleje, og andre dage er der tid og overskud til fx gåture eller at igangsætte diverse aktiviteter.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der hele tiden arbejdes efter beboernes tildelte pakker, således at medarbejderne er bevidste om, hvad beboerne er visiteret til.</p>
Oplever medarbejderne at der er gode forhold for beboergrupper med særlige behov?	X			<p>Medarbejderne vurderer, at forholdene for beboere med særlige behov er meget tilfredsstillende.</p>
Har personalet relevante kompetencer i forhold til grupper med særlige behov?	X			<p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at imødekomme beboernes behov.</p> <p>Medarbejderne er meget bevidste omkring, hvilke ansvarsområder der er inden for deres egen jobfunktion og henviser til den implementerede 'kørekorts-ordning'.</p> <p>En husassistent fortæller eksempelvis, at hun har et C-kørekort, idet hun ikke er i plejen. Hun fortæller, at hun på tavlen i personalerummet orienterer sig om, hvem af hendes kollegaer, der har kørekort og</p>

				kompetencer til at hjælpe hende med opgaver, der rækker ud over hendes eget ansvarsområde.
Foregår der en relevant oplæring af nye medarbejdere?	X			<p>Medarbejderne fremhæver, ligesom ledelsen, det implementerede introduktionsprogram og mentorordningen (for nye medarbejdere) som aldeles vel fungerende.</p> <p>Medarbejderne synes, at ordningen bliver anvendt og fungerer godt i praksis.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der som en del af introduktionen er et digitalt skema, hvor der krydses af, når den nye medarbejder er blevet introduceret til forskellige obligatoriske dele.</p> <p>Medarbejderne synes, at det prioriteres, at nye medarbejdere får mulighed for at blive grundigt introduceret til opgaver, før de kommer ud til beboerne alene.</p>
Er der relevante muligheder for efteruddannelse/kompetenceudvikling?	X			Medarbejderne udtrykker, at der løbende er tilbud om kurser og kompetenceudvikling. En medarbejder, som er enhedsansvarlig, fortæller, at hun eksternt er blevet undervist i forskellige ledelsesstile, og at der generelt er opbakning fra ledelsen, hvis man efterspørger kurser eller lignende.
Er der et godt internt samarbejde?	X			<p>Medarbejderne giver udtryk for, at de har et tæt kollegialt samvær, hvor de taler pænt til hinanden og tilstræber, at tale sammen, når der opstår udfordringer i hverdagen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der er udarbejdet en handleplan for, hvordan man tager imod nye medarbejdere, samt hvordan man håndterer udfordringer i personalegruppen, hvilket hun mener medvirker til, at samarbejdet løbende er et fokuspunkt.</p> <p>Medarbejderne synes desuden, at ledelsen lytter til dem, og medarbejderne udtrykker, at døren altid er åben hos ledelsen i tilfælde af, at medarbejderne har noget på hjerte.</p>
Er der en god dialog/kommunikation med beboerne?	X			<p>Medarbejder giver udtryk for en god kommunikation mellem medarbejderne og beboerne. Der lægges vægt på en anerkendende dialog samt at involvere beboerne i samtale under måltiderne.</p> <p>Medarbejder fortæller, at de tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne fornemmer, at beboerne er glade for personalet, samt at mange beboere godt kan lide humor og et godt grin.</p>

## Interview med Pårørende

Målepunkter	Ja	Delvist	Nej	Uddybende bemærkninger
Oplever de pårørende sig medinddraget?	X			Pårørende giver udtryk for, at hun løbende bliver informeret om beboers tilstand og involveres i beboers hverdag.

Trives beboeren generelt?	X			Beboer kan ikke selv udtrykke, hvordan han har det, men det er pårørendes indtryk, at beboeren trives, og at der tages relevante hensyn til beboerens situation.
Er der relevant og tilstrækkelig mulighed for aktiviteter?	X			Pårørende fortæller, at beboeren er for dårlig helbredsmæssigt til at deltage i Falkenbergs aktiviteter. Pårørende fortæller, at beboer helst vil gå rundt alene på enheden, og at hun selv går ture udendørs med beboeren.
Er de pårørende generelt tilfredse med hverdagen på plejehjemmet?	X			Pårørende er tilfreds med hverdagen på Falkenberg, men kan godt mærke, at personalet er fortravlet, specielt i weekenderne. Pårørende kunne ønske sig mere opsyn med beboer, idet beboer flere gange har været faldet i sin bolig. Pårørende udtrykker lidt bekymring på dette område.
Er de pårørende generelt tilfredse med kommunikationen med personalet?	X			Pårørende oplever en konstruktiv og tilfredsstillende dialog med medarbejderne.

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

- 
- Fokus på forhold for særlige grupper
  - Fokus på oplevelse af hjælpen efter §§ 83 og 86
  - Interview med eventuelle pårørende
    - Fokus på trivsel og aktiviteter
    - Fokus på tilfredshed
-

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

---

## KONTAKT

HELEN H. JØNSSON  
Director, Leder af Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*