

Tilsynsrapport

Brøndby Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen,
Ældre og Omsorg
Ældrecentret Nygårds Plads

Uanmeldt tilsyn
Juni 2016

INDHOLD

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Formalia | 3 |
| 2. | Samlet Tilsynsresultat | 4 |
| | 2.1 Tilsynets anbefalinger | 5 |
| | 2.2 Opfølgning fra sidste tilsyn | 5 |
| 3. | Datagrundlag | 6 |
| | 3.1 Rundgang på fællesarealer | 13 |
| 4. | Tilsynets formål | 14 |
| | 4.1 Indhold og Metode | 14 |
| | 4.2 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer | 15 |
| | 4.3 Vurderingsskala | 15 |
| 5. | Præsentation af BDO | 17 |

Forord

Rapporten er opbygget 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. 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.

Sidste del af rapporten indeholder 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.

1. FORMALIA

| |
|---|
| Ældrecentret navn og adresse |
| Ældrecentret Nygårds Plads, Nygårds Plads 30-32, 2605 Brøndby |
| Leder |
| Marianne Strømsted |
| Antal boliger |
| 101 boliger (8 ældreboliger og 93 plejeboliger) - (midlertidige boliger var ikke omfattet af tilsynet) |
| Dato for tilsynsbesøg |
| Den 8. juni 2016, kl. 8.45 til 15.15 |
| Datagrundlag |
| <p>Ældrecentret blev ifølge aftale med Brøndby Kommune varslet om tilsynsdatoen to dage forinden. Tilsynet blev indledt med deltagelse af centerleder og tre afdelingsledere.</p> <p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved fem beboere. Beboerne er tilfældigt udvalgt. Desuden er beboerne fordelt på Ældrecentrets 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> To social- og sundhedsassistenter En sygeplejerske <p>To medarbejdere blev interviewet i forhold til to beboere.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en tilbagemelding til ældrecentres ledelse om tilsynets forløb.</p> |
| Tilsynsførende |
| Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM |

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Brøndby Kommune gennemført et uanmeldt individorienteret tilsyn på Ældrecentret Nygårds Plads. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Ældrecentret Nygårds Plads har:

Særdeles tilfredsstillende forhold.

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad trives og oplever en respektfuld og god tone i hverdagen. Beboerne oplever, at der i høj grad er en god og ligeværdig kontakt til medarbejderne. Dette udtrykkes i den måde medarbejdere og beboere er sammen på i hverdagen, som er præget af fællesskabsfølelsen på fællesarealerne.

Medarbejderne udviser imødekommenhed og ligeværdighed i hverdagen som i høj grad bidrager til at beboerne trives og er glade for at bo på Ældrecentret.

Tilsynet vurderer, at der er en afslappet atmosfære og stemning på Ældrecentret. Medarbejderne er smilende og imødekommende og beboerne behandles med respekt og værdighed.

Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og medarbejderne har et grundigt kendskab til den enkelte beboer, som de yder en individuel støtte og hjælp til i hverdagen.

Medarbejderne medinddrager beboerne og tager individuelle hensyn for at sikre beboernes trivsel og har et godt kendskab til beboernes ønsker i forhold til tiltaleform, respekt og levevis.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetsstandarder og god faglig praksis. Der foreligger en sammenhængende dokumentation, og alle plejeplaner er fulgt op og evalueret. Funktionsvurderinger og samarbejdsaftaler er opdateret, og tager afsæt i beboerens resurser, men der ses sporadiske mangler specifikt i forhold til beboere med mentale problemstillinger og de tilhørende handlingsvejledende beskrivelser. Tilsynet vurderer, at dokumentationen indeholder relevante oplysninger om beboernes vaner og ønsker, som kommer til udtryk og understøttes i medarbejdernes daglige omsorgsindsats.

Medarbejderne har kendskab til de relevante dokumenter i beboernes journaler og kan fyldestgørende redegøre for beboernes samlede problemstillinger. Medarbejderne er fagligt kompetente og fokuserer på forebyggelse og sundhedsfremme i deres pleje og omsorgsindsats til beboerne.

Medarbejderne har viden og indsigt i beboernes resurser, som de medinddrager i hverdagen. Medarbejderne er opmærksomme på beboernes individuelle muligheder og fokus på at tilbyde beboerne hjælpemidler med henblik på, at beboerne får mulighed for at generhverve tabte funktioner. Medarbejderne motiverer og støtter i forhold til, hvad den enkelte beboer ønsker og magter.

Ældrecentret har en vifte af varierende aktiviteter, som matcher målgruppen.

Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte, og den praktiske hjælp tilrettelægges efter beboernes vaner og ønsker. Medarbejderne har fokus på at medinddrage beboerne i de praktiske opgaver.

Der er en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealerne, som syner pæne og ryddelige.

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.

Tilsynet giver anledning til enkelte anbefalinger. Disse fremgår af afsnit 2.1.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Ældrecentret Nygårds Plads.

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Ældrecentret Nygårds Plads fortsat holder fokus på deres dokumentationspraksis med særlig vægt på beboernes mentale tilstand, samt at de handlingsvejledende beskrivelser dokumenteres i beboerens samarbejdsaftale.
2. Tilsynet anbefaler, at Ældrecentret Nygårds Plads drøfter, hvordan de kan opkvalificere samarbejdsaftalen, således at relevante oplysninger, som i dag beskrives i funktionsvurderingen, kommer til at indgå som en del af beskrivelsen i samarbejdsaftalen.

2.2 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Opfølgning

Ældrecentret Nygårds Plads fik ikke anbefalinger ved deres sidste tilsyn.

Ledelsen oplyser, at de siden sidste tilsyn har arbejdet med en række faglige udviklingsprojekter, som eksempelvis faldforebyggelse, medicinhåndtering og forebyggelse af urinvejsinfektion.

Derudover arbejder de forsøgsvis med udviklingstiltag inden for velfærdsteknologi, som eksempelvis vasketoiletter og plejesenge med vertikal løftefunktion til beboerne.

Ledelsen oplever, at de gennem de faglige udviklingstiltag har fået skabt en kultur i alle afdelinger, som tager afsæt i det lærende miljø, og som har betydet, at medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø er blevet forbedret og styrket.

I forhold til opstart af nye projekter anvender ledelsen i overvejende grad en metodisk tilgang med opstart af et pilotprojekt i en afdeling, som afprøver en række forskellige metoder og arbejdsgange. Afslutningsvis bliver den endelige og gode metode bredt ud i de øvrige enheder efter behov. Ledelsen har gode erfaringer med denne metode, da den giver anledning til mange snakke ude i de enkelte afdelinger omkring praksis og læring.

Ældrecentre i Brøndby Kommune, herunder Nygårds Plads, har i forhold til patientsikkerhed arbejdet med relevante temaer og har i øjeblikket fokus på dysfagi. Ældrecentret Nygårds Plads har ligeledes i forbindelse med projekt "tidlig opsporing" haft fokus på tryksår og beboernes ernæringstilstand, herunder screening og tilbud om vejning til beboerne.

3. DATAGRUNDLAG

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

Det skriftlige grundlag i henhold til Serviceloven, Socialministeriets vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

| Mål 1. Beboerens plejebehov er ajourført. | | | | |
|---|--|--------|-----|---|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Dokumentation | X | | | Tilsynet har gennemgået dokumentationen for fem beboere fordelt på tre afdelinger. For samtlige gælder det, at der er udfyldt helbredsoplysninger, oprettet relevante plejeplaner, udarbejdet funktionsvurdering og samarbejdsaftale. Dokumentationen indeholder hos alle beboere en relevant og aktuell beskrivelse af beboerens sundhedsmæssige problemstillinger samt behov for pleje og omsorg. Der ses sammenhæng i dokumentationen i forhold til helbredsoplysninger, plejeplaner/samarbejdsaftale. Alle plejeplaner er oprettet med relevante mål og delmål, som er ajourført og evalueret. |
| Observation | X | | | Hos alle beboere ses der sammenhæng mellem de dokumenterede problemstillinger og beboernes behov for pleje og omsorg. |
| Beboer | X | | | Alle beboere tilkendegiver, at de i høj grad får den hjælp, de har behov for. |
| Medarbejder | X | | | Alle medarbejdere kender til dokumentationen hos den enkelte beboer og kan på en fyldestgørende måde redegøre for beboerens sundhedsmæssige problemstillinger. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende kvalitetsstandarder og god faglig praksis. Der foreligger en sammenhængende dokumentation, og alle plejeplaner er ajourførte og evalueret. Funktionsvurderinger og samarbejdsaftaler er opdateret, og tager afsæt i beboernes resurser. Medarbejderne har kendskab til de relevante dokumenter i beboernes journaler og kan fyldestgørende redegøre for beboernes samlede problemstillinger. | | | |

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 af pleje- og omsorgsindsatsen | | | | |
|--|----|--------|-----|--|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Dokumentation | | X | | Hos alle beboere fremgår det generelt af samarbejdsaftalen/funktionsvurderingen, hvordan pleje og omsorg skal tilrettelægges og udføres hos den enkelte beboer fysisk, psykisk og socialt, men med sporadiske mangler. |

| | | | |
|-------------|---|--|---|
| | | | <p>I en samarbejdsaftale/funktionsvurdering er der beskrevet, at beboeren er hukommelsessvækket med tendens til en udadreagerende adfærd, men hvor der i samarbejdsaftalen mangler handlingsvejledende beskrivelser af, hvordan medarbejderne forebygger og afværger i den konkrete situation.</p> <p>En anden beboer har det svært med selv små ændringer i hverdagen og reagerer kraftigt på dette, hvilket ikke er beskrevet i samarbejdsaftalen. Eksempelvis er det vigtigt, at medarbejderen ikke flytter ting i beboerens bolig uden at spørge, om hun må hjælpe med oprydning på beboerens køkkenbord.</p> <p>Tilsynet bemærker, at funktionsvurderingen indeholder relevante og handlingsvejledende oplysninger, som med fordel kunne beskrives i samarbejdsaftalen.</p> |
| Observation | X | | <p>Alle interviewede beboere er pæne og velsoignerede.</p> <p>En af de interviewede beboere har nedsat syn og får hjælp af medarbejderne til at sammensætte sit tøj. Tilsynet bemærker, at beboer bærer et lille tørklæde, som fint matcher det øvrige tøj.</p> |
| Beboer | X | | <p>Alle beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager.</p> <p>Beboerne oplever, at de i høj grad får den hjælp, de har behov for, og får mulighed for at udføre alle de opgaver, som de selv magter. Beboerne giver en række eksempler på, hvordan de i samarbejde med medarbejderne udfører den personlige pleje og påklædning.</p> <p>En af beboerne har KOL og periodevis meget dårlig vejrtrækning. Trods dette sætter beboeren stor pris på, at hun selv er i stand til at varetage den personlige pleje og daglige påklædning.</p> <p>En anden beboer får hjælp til nedre hygiejne om morgenen, men klarer selv toiletbesøg i løbet af dagen. Beboeren fortæller, at hun har fået et skylletoilet, hvilket hun er meget glad for.</p> <p>En beboer er hukommelsessvækket og derfor ikke i stand til at svar på spørgsmålet.</p> |
| Medarbejder | X | | <p>Alle medarbejdere har et grundigt kendskab til den enkelte beboer og kan fyldestgørende redegøre for den faglige indsats.</p> <p>En medarbejder fortæller om en dement beboer, som er meget social og meget gerne vil hjælpe de øvrige beboere, men samtidig let bliver aggressiv i situationen. Medarbejder fortæller, hvordan de imødegår, at situationen udvikler sig ved at tage om beboeren og på en respektfuld måde føre ham væk. Beboeren kan ikke udtrykke behovet for toiletbesøg, men kan blive urolig, hvis han har brug for at komme på toilettet.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at beboer ikke er så glad for at blive badet og tilbydes derfor kun bad, når beboeren kan motiveres til det.</p> |

| | |
|---------------------|--|
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at der foreligger en tilfredsstillende dokumentation, dog med sporadiske mangler specifikt i forhold til beboere med mentale problemstillinger og de tilhørende handlingsvejledende beskrivelser.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager.</p> <p>Medarbejderne har et grundigt kendskab til den enkelte beboer, som de yder en individuel støtte og hjælp til i hverdagen</p> |
|---------------------|--|

Der arbejdes med sundhedsfremme og forebyggelse i overensstemmelse med god faglig praksis.

| Mål 3. Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats | | | | |
|--|----|--------|-----|---|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Dokumentation | X | | | Dokumentationen hos alle fem beboere tager afsæt i sundhedsfremme og forebyggelse, eksempelvis i forhold til psykosociale forhold, ernæring, udskillelser, aktivitet og træning. |
| Observation | X | | | Tilsynet observerer ikke risici, som der ikke er taget hånd om. |
| Beboer | X | | | <p>Fire beboere tilkendegiver, at der i høj grad bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne er meget lydhøre og opsøgende. De er gode til at støtte og vejlede og medinddrager beboerne.</p> <p>En beboer fortæller, at der kan være stor variation i hendes funktionsniveau på grund af hendes dårlig vejrtrækning, men at medarbejderne er rigtige gode til at få hende til at slappe af og give hende tid.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun selv klarer den personlige pleje, men at medarbejderne er gode til at støtte op og hjælpe med at huske aftaler. Beboer fortæller, at medarbejderne ofte kigger ind til hende, hvilket hun synes er betryggende.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun kan få nogle epileptisk-lignende anfald, men er udredet og i behandling.</p> <p>En beboer er hukommelsessvækket og derfor ikke i stand til at svare på spørgsmålet.</p> |
| Medarbejder | X | | | <p>Alle medarbejdere kan på en faglig og fyldestgørende måde fortælle omkring sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.</p> <p>Medarbejderne giver en række eksempler på, hvordan de støtter og hjælper beboerne i hverdagen i forhold til at huske aftaler, hjælp til toiletbesøg samt mad og drikke.</p> <p>Medarbejder fortæller i forhold til beboer med tendens til hyppige urinvejsinfektioner, at de har fået lov til at hjælpe beboeren med nedre hygiejne, og kombineret med et vasketoilet er antallet af beboerens infektioner faldet.</p> <p>Et andet eksempel er beboer med KOL, hvor medarbejderne er opmærksomme på ændringer og forværring i beboerens vejrtrækning og handler efter behov i samråd med beboeren.</p> |

| | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|
| | | | | Et tredje eksempel er en beboer, som har forøget sin vægt betydeligt de sidste par år. Datter har samtidig oplyst, at hendes mor i dag er i sin habituelle tilstand. Beboer og medarbejder har aftalt, at følge beboerens vægt, så der ikke sker en yderligere vægtøgning. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt kompetente og fokuserer på forebyggelse og sundhedsfremme i deres pleje og omsorgsindsats til beboerne. Medarbejderne medinddrager beboerne og tager individuelle hensyn for at sikre beboernes trivsel. | | | |

Rehabiliterende indsats i henhold til servicelovens § 83 og § 86 a samt kommunens kvalitetsstandarder

| Mål 4. Der foreligger en beskrivelse af beboerens ressourcer og hvordan de inddrages i aktivitet og træning i hverdagen | | | | |
|---|----|--------|-----|--|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Dokumentation (1) | X | | | I alle fem samarbejdsaftaler/funktionsvurderinger er der beskrivelser af, hvordan beboernes resurser inddrages i forhold til de konkrete opgaver vedrørende aktivitet og træning. |
| Dokumentation (2) | X | | | Alle samarbejdsaftaler tager udgangspunkt i en beskrivelse af beboerens resurser og medinddragelsen, som efterfølges af en beskrivelse af, hvad beboeren har behov for støtte og hjælp til. |
| Observation | X | | | Tilsynet observerer, at der er sammenhæng mellem det dokumenterede og beboerens tilstand. |
| Beboer | X | | | <p>Fire beboere oplever, at de i høj grad medinddrages, og selv udfører alle de opgaver, som de magter. Beboerne fortæller om de aktiviteter, de deltager i, som kan være både de fælles aktiviteter på Ældrecentret, men også i egen bolig.</p> <p>En af beboerne fortæller, at hun træner lidt hver dag og deltager i en række aktiviteter såsom udstillinger, tøj- og skosalg.</p> <p>En anden beboer anvender rollator, men gør brug af kørestol over længere afstande. Beboer holder af ture i haven, koncerter og deltager i gudstjeneste også i den lokale kirke. Beboer fortæller, at når hun har lyst til en køretur, så kan hun blot spørge medarbejderne, så skal de nok få det arrangeret.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun nyder at hjælpe og gøre gavn og deltager meget ofte med borddækning, oprydning og køre de andre beboere.</p> <p>Alle beboere tilkendegiver, at de har en god hverdag, og ingen af de adspurgte beboere mangler underholdning eller beskæftigelse.</p> |
| Medarbejder | X | | | Alle medarbejdere kan fortælle om de aktiviteter, som der foregår på Ældrecentret, og de motiverer og støtter beboerne til at deltage. De fortæller samtidig, at det ikke er alle beboere, som magter det større fællesskab, hvorfor de har ansat foreløbig to pædagoger med henblik på småaktiviteter i de enkelte afdelinger. |

| | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|
| | | | | <p>En medarbejder fortæller, at beboeren, som er hukommelsessvækket, kun opholder sig lidt i egen bolig, da han føler sig mere tryk i selskab med andre.</p> <p>En anden medarbejder fortæller, at beboeren kan være initiativløs, men kan motiveres til at deltage i fælles aktiviteter. Derimod er beboeren meget aktiv i egen bolig og har altid gang i en hel masse ting.</p> <p>En tredje medarbejder fortæller, at de er ved at afprøve nogle særlige støttebind til beboerne, men det formål at beboerne selv kan varetage opgaver.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at dokumentationen i samarbejdsaftalen og funktionsvurderingen af beboernes resurser, og hvordan disse medinddrages i hverdagen, er ajourført. | | | <p>Medarbejderne har viden og indsigt i beboernes resurser, som de medinddrager i hverdagen. Medarbejderne er opmærksomme på beboernes individuelle muligheder og fokus på at tilbyde beboerne hjælpemidler med henblik på at beboerne generhverver tabte funktioner. Medarbejderne motiverer og støtter i forhold til, hvad den enkelte beboer ønsker og magter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der afvikles en vifte af varierende aktiviteter på ældrecentret, som matcher målgruppen.</p> |

Praktisk hjælp - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 og kommunens kvalitetsstandarder

| Mål 5. Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter | | | | |
|--|---|--------|-----|--|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Dokumentation | X | | | Hos ingen af de interviewede beboere er der i dokumentationen beskrevet særlige udfordringer i forhold til hjælpen til praktisk støtte. |
| Observation | X | | | Tilsynet observerer, at alle boliger og hjælpemidler generelt fremstår rengjorte. En af de besøgte beboere har et skab fuld af nips og figurer, som syner yderst rent og pænt. |
| Beboer | X | | | Alle beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med rengøringen. Flere af beboerne fortæller, at de deltager i de praktiske opgaver, som eksempelvis oprydning, støve af og praktiske opgaver på fællesarealer. En af beboerne har et glasskab fyldt med nips og figurer efter alle sine udlandsrejser. Beboeren fortæller, at hun selv støver af i skabet og holder det pænt. En anden beboer fortæller, at hun altid anvender et viskestykke foran sig, når hun spiser, så hun ikke spilder på sit tøj. Viskestykket skiftes dagligt og vaskes af hendes datter. |
| Medarbejder | X | | | Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser i forhold til hygiejniske risikofaktorer. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp tilrettelægges efter beboernes vaner og ønsker, og medarbejderne har fokus på at medinddrage beboerne i de praktiske opgaver. | | | |

Der er en god og tilfredsstillende hverdag på ældrecentret under hensyn til beboernes behov og ønsker.

| Mål 6. Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag | | | | |
|---|---|--------|-----|---|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Dokumentation (1) | X | | | Beboernes livshistorie er beskrevet i fire ud af fem funktionsvurderinger og indeholder blandt andet beskrivelser af beboernes familieforhold, tidligere beskæftigelse, vaner og ønsker. I en funktionsvurdering er beboerens livshistorie ikke beskrevet, men det fremgår, at den er under udarbejdelse. |
| Dokumentation (2) | X | | | I dokumentationen ses der større eller mindre sammenhæng mellem beboerens livshistorie og den udarbejdede samarbejdsaftale. Eksempelvis betyder det meget for beboeren, at hendes bolig er pæn og ryddelig, og beboeren ordner selv toilet og håndvask dagligt. Et andet eksempel er, at beboer altid går med strømper eller sutsko hjemme. |
| Beboer | X | | | Alle beboere fortæller, at de er meget glade for at bo på Ældrecentret. Beboeren fortæller, at medarbejderne er gode til at tage individuelle hensyn og imødekomme deres ønsker og vaner i hverdagen. En beboer fortæller, at hun har det så godt på Ældrecentret, de serverer en god mad, og der er en god betjening. En anden beboer føler sig ligeledes tryk i hverdagen. Døren til boligen er altid åben, således at hun kan komme hurtigt i kontakt med medarbejderne. Beboeren påpeger, at medarbejderne er flinke til at kigge ind til hende. En anden beboer fortæller, at det betyder meget for hende, at medarbejderne er imødekommende. Det er naturligt for beboeren, at hun hjælper til med de opgaver, som hun selv magter. |
| Medarbejder | X | | | Alle medarbejderne kan fortælle om handlinger, som bidrager til, at beboerne har en god og indholdsrig hverdag. Medarbejderne har et grundigt kendskab til beboernes vaner og kan på en fyldestgørende måde redegøre for de specielle og individuelle hensyn, der skal tages højde for i hverdagen. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at dokumentationen indeholder relevante oplysninger om beboernes vaner og ønsker, som kommer til udtryk og understøttes i medarbejdernes daglige omsorgsindsats. Medarbejderne udviser imødekommende og ligeværdighed i hverdagen, som i høj grad bidrager til, at beboerne trives og er glade for at bo på Ældrecentret. | | | |

Der er en god og tilfredsstillende omgangsform på Ældrecentret.

| Mål 7. Beboeren oplever respekt | | | | |
|---------------------------------|--|--------|-----|--|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Observation | X | | | Tilsynet oplever overalt på centret en respektfuld kommunikation og adfærd. Dialogen og kommunikationen imellem beboere og medarbejdere og beboerne imellem er venlig og omsorgsfuld. |
| Beboer | X | | | Alle beboere tilkendegiver, at medarbejderne er søde og meget hjælpsomme. De oplever at blive tiltalt på en respektfuld og anerkendende måde, ligesom der er én god tone overalt på Ældrecentret. Alle beboere fortæller, at medarbejderne altid giver sig god tid både om dagen, aftenen og om natten. En af beboerne fortæller, at medarbejderne er alletiders, de kommer, når beboeren har behov for hjælp, og de giver sig altid god tid. En anden beboer fortæller, at alle medarbejderne er rigtige søde mennesker, og beboeren oplever, at der altid er en god stemning og tone. |
| Medarbejder | X | | | De interviewede medarbejdere kan redegøre for beboernes individuelle ønsker og behov i forhold til tiltaleform og omgangstone. En medarbejder beskriver, at beboer altid er meget positiv og glad og samtidig meget omsorgsfuld over for de øvrige beboere. En anden medarbejder fortæller i forhold til en svagtseende beboer, at beboeren bekymrer sig meget omkring sit helbred. Dette skyldes, at beboeren ikke selv kan følge med på grund af sit nedsatte syn. Medarbejder er derfor opmærksom på løbende at fortælle beboeren omkring status på sår og lignende. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad trives og oplever en respektfuld og god tone i hverdagen. Beboerne oplever, at der i høj grad er en god og ligeværdig kontakt til medarbejderne. Dette kommer til udtryk i den måde, medarbejdere og beboere er sammen på i hverdagen, hvor fællesskabsfølelsen særligt i forhold til de praktiske opgaver kommer frem. Medarbejderne har et godt kendskab til beboernes ønsker i forhold til tiltaleform, respekt og levevis. | | | |

3.1 RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Der er udarbejdet fem målepunkter for "Rundgang på Ældrecenteret".

| Mål 8 | Observationer på fællesarealer | | | |
|---|---|--------|-----|--|
| | Ja | Delvis | Nej | Bemærkninger |
| Er der et aktivt miljø på fællesarealerne? | X | | | Tilsynet observerer, at medarbejderne er synlige på Ældrecenterets fællesarealer. Der observeres beboere, som sidder i de fælles opholdsstuer og hygger sig med morgenmad og formiddagskaffe. Medarbejderne er smilende og imødekomme. Tilsynet observerer flere beboere, som selv forsyner sig med morgenmad fra det fælles morgenbord. |
| Er rengøringsstandarden tilfredsstillende? | X | | | Der synes rent og pænt overalt på Ældrecenteret. |
| Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet | X | | | De fleste af Ældrecenterets beboere spiser i den fælles opholdsstue tilknyttet den enkelte afdeling. Enkelte beboere går ned i den fælles cafe på Ældrecenteret og spiser. Medarbejderne er til stede under måltidet, og der er livlig snak og munterhed omkring bordet. |
| Er kommunikationen respektfuld | X | | | Der opleves overalt en god og respektfuld tone. Medarbejderne henvender sig spontant til beboerne på fællesarealer, og tilsynet oplever flere gange, at medarbejderne med det samme reagerer, hvis en beboer har behov for hjælp. Der er en god stemning, og medarbejdere og beboere taler og snakker muntert sammen. |
| Bliver beboerne behandlet værdigt | X | | | Beboerne behandles værdigt. Der observeres ingen beboere, som ikke får hjælp, når de har brug for det. Der er opmærksomhed rettet mod de beboere, som er på fællesarealerne. |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet vurderer, at der er en afslappet atmosfære og stemning på Ældrecenteret. Medarbejderne er smilende og imødekomme, og beboerne behandles med respekt og værdighed. Der er en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealerne, som synes pæne og ryddelige. | | | |

4. TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse samt bidrage til dokumentation for indsatsen og til systematisk kvalitetssikring og udvikling.
- Kontrollere og belyse, om der på pleje og aktivitetscentrene er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte plejecenter.
- Kontrollere, om der på det enkelte pleje og aktivitetscenter udføres forsvarligt pleje og omsorgsopgaver i forhold til målgruppen, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtter en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende, dialogbaseret og læringsorienteret tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdækker styrker og forbedringsmuligheder i pleje og aktivitetscentrets måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet.

4.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på Ældrecentre i Brøndby er der udarbejdet 8 mål, som tager udgangspunkt i Brøndby Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

I det uanmeldte tilsyn på Ældrecentrene har BDO udviklet målepunkter og indikatorer på forskellige områder. Der er ligeledes udarbejdet et målepunkt som omhandler observation af fællesarealer.

Der indsamles data ud fra fem forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

| Omsorgs- og plejemæssige praksis | Organisatoriske og personale-mæssige forhold | Øvrige |
|--|--|--------------------------------|
| Det skriftlige grundlag for ydelser Personlig pleje Sundhedsfremme og forebyggelse Rehabilitering med fokus på inddragelse af beboernes ressourcer. Aktivitet og træning | | Observationer på fællesarealer |

| | | |
|--|--|--|
| Praktisk hjælp Hverdag på pleje og aktivitetscenteret, herunder trivsel | | |
|--|--|--|

4.2 OBSERVATIONER I FORBINDELSE MED RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Der er udarbejdet fem målepunkter for "rundgang på plejecentret".

I forbindelse med rundgang på pleje og aktivitetscenteret har tilsynsførende fokus på, om beboerne deltager i aktiviteter og/eller underholdning individuelt eller i grupper. Desuden observerer tilsynsførende omgangsformen, herunder om der er dialog mellem beboere og medarbejdere, beboere imellem, samt mellem medarbejderne.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

| Samlet vurdering | Samlet vurdering |
|----------------------------|---|
| Særdeles tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Gode og tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>gode og tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det gode og tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| Mindre tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan. |
| Ikke tilfredsstillende | Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. |

| | |
|--|---|
| | <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</p> <p>Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p> |
|--|---|

5. PRÆSENTATION AF BDO

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

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

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

BDO

Statsautoriseret revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Tlf.: 3915 5200

www.bdo.dk

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON

Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: hej@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.

www.bdo.dk

