

Tilsynsrapport
Billund Kommune

Ældreområdet
Filskov Friplejehjem

Uanmeldt tilsyn
September 2016

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Indledende oplysninger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Aktuelle vilkår og status	5
3.2	Dokumentation	5
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	6
3.4	Hverdagens praksis	6
	3.4.1 Mad og måltider	6
	3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse	7
	3.4.3 Kommunikation og adfærd	7
3.5	Kompetencer og udvikling	8
3.6	Udmøntning af puljemidler	8
4.0	Tilsynets formål og metode	9
4.1	Formål	9
4.2	Metode	9
4.3	Vurderingsskala	10
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	10
4.5	Præsentation af BDO	11

Forord

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

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

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

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Filskov Friplejehjem er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at dokumentationen fremstår eksemplarisk med fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser af beboernes samlede behov for hjælp, resurser, og oplysninger vedrørende beboernes helbredstilstand. Tilsynet bemærker positivt, at dokumentationen er udformet i et meget anerkendende og fagligt funderet sprog.

Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk bistand leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de sikrer den gode pleje og omsorg og arbejder med et rehabiliterende sigte. Beboerne giver samstemmende udtryk for høj grad af tilfredshed med både pleje og praktisk bistand.

Det er tilsynets vurdering, at der serveres god og varieret mad. Der gives udtryk for at måltiderne generelt er hyggelige og kan indtages både i det store fællesskab, i det lille fællesskab og i egen bolig efter ønske og behov.

Tilsynet vurderer, at der i vid udstrækning gives mulighed for indflydelse og medbestemmelse for beboerne. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter. For beboere, som har svært ved at udtrykke ønsker, tages der udgangspunkt i livshistorien.

Tilsynet vurderer, at der overalt er en god og imødekommende atmosfære og omgangstone, som giver indtryk af at både beboere og medarbejdere har det godt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår kompetente og er i stand til at reflektere relevant over deres praksis.

Rengøringsstandarden er overalt på centret meget fin.

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.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Solhaven 1, 7200 Grindsted
Teamleder
Leder Marianne Lübker (Ikke til stede under tilsynet).
Antal boliger
36 almene plejeboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
21. september 2016 kl 9.30- 12.30
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynet blev indledt med deltagelse af gruppekoordinator, idet leder og souschef ikke var til stede. Der blev udvalgt tre beboere, som gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data. I tilsynet deltog tre beboere og tre medarbejdere og aktivitetsmedarbejder. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til gruppekoordinator.
Tilsynsførende
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM Manager Maud Rosendahl, cand.scient.soc

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Ifølge gruppekoordinator er målgruppen fortsat blandet, så der både er borgere med demensdiagnoser og somatiske problemer. Beboerne inddeles ikke i afdelinger efter diagnoser, men placeres efter hvor der er en ledig bolig.</p> <p>Siden sidste tilsyn har alle medarbejdere, også sekretær, køkken mv, været på demenskursus med flere undervisningsseancer. Det har affødt nogle positive ændringer i måden at omgås de demente. Alle medarbejdere skal på brandkursus i oktober.</p> <p>Plejecentret er kommet på Nexus systemet og har brugt meget energi på at få det implementeret.</p> <p>Koordinatorerne har været på et grundlæggende lederuddannelse på AMU, som de fandt meget berigende og udfordrende.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at de ikke aktuelt er arbejdsrelaterede sygdommeldinger. Hvis der er længerevarende sygdom, håndteres det godt af leder med bl.a. omsorgssamtaler. Der er generelt en tryk stemning og et godt samarbejds miljø, hvor man tager hensyn til hinanden.</p> <p>Der er siden sidste tilsyn blevet ansat rengøringspersonale, så medarbejderne i plejen ikke længere varetager de praktiske opgaver.</p> <p>Der er en kommunal centersygeplejerske, som kommer på plejecentret dagligt. Det har medarbejderne stor glæde af, oplyser gruppekoordinator.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Ifølge de tre medarbejdere, som tilsynet taler med, og som alle er social- og sundhedshjælpere, har alle fokus på at skrive i døgnrytmeplanerne, når der sker ændringer, fx i beboernes funktionsniveau. Enhver medarbejder er ansvarlig for at følge op, når der sker noget.</p> <p>Når der ses ændringer, observerer medarbejderne beboeren tæt og tilkalder en assistent, som kan vurdere om der skal tages kontakt til sygeplejerske eller læge. På kontoret i Skoven er der en triageringstavle, hvor man noterer, når en borger fx skal i behandling. I de to andre afdelinger er der ikke et personalekontor, så de har ikke mulighed for at hænge en oversigtstavle op. De taler i stedet sammen ved morgenmødet eller går lidt for sig selv. Særlige opmærksomhedspunkter kan også kommunikeres i kalenderbogen.</p> <p>Alle afdelinger har en ugeplan, hvor forskellige opgaver fremgår.</p> <p>Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre beboere. I alle tre tilfælde er dokumentationen eksemplarisk i forhold til at være grundig, fyldestgørende og handlevejledende med konkrete beskrivelse i døgnrytmeplanen. Der kan konstateres et relevant fokus på at arbejde rehabiliterende med borgerens resurser. De sygeplejefaglige udredninger er ligeledes grundige og omfatter relevante handleplaner.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at dokumentationen fremstår eksemplarisk i og med at den er både fyldestgørende og handlevejledende. Der gives et relevant billede af det menneske, det omhandler, og er formuleret i et meget anerkendende og fagligt funderet sprog.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>Siden sidste tilsyn er rengøring af beboernes boliger overtaget af rengøringsassistenter og det har ifølge medarbejderne betydet, at de har meget bedre tid til beboerne og kerneopgaven.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de introducerer nye vikarer til den enkelte borger og videregiver de små detaljer, som er væsentlige. Hvis en beboer har en udad reagerende adfærd, tages der hensyn til det i plejen ved at det primært er faste og kendte medarbejdere, som varetager plejen af den pågældende. Særlige hensyn i den forbindelse beskrives i handleplanerne og fremgår af døgnrytmeplanerne.</p> <p>Rehabilitering handler ifølge medarbejderne om at give tid til, at borgerne selv kan gøre det, de kan. Når en ny beboer flytter ind, skal man lige afvente og se, hvad vedkommende kan og huske at træde tilbage. Medarbejderne oplever, at de er gode til at tale, om hvordan man kan arbejde rehabiliterende, fx i forhold til aftenvagten.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp de får til personlig pleje. Der kan konstateres en god sammenhæng mellem det som er beskrevet i dokumentationen og det beboerne giver udtryk for. Det kan positivt fremhæves, at en beboer har indtrykket af, at han selv kan barberer sig, selvom det er beskrevet i dokumentationen at medarbejderne forestår barbering, men først efter at beboeren har mærket skraberen i hånden et stykke tid.</p> <p>Alle beboerne er ligeledes fuldt ud tilfredse med den praktiske bistand.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk bistand leveres i en høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de sikre den gode pleje og omsorg og arbejder med udgangspunkt i et rehabiliterende sigte. Beboerne giver samstemmende udtryk for høj grad af tilfredshed med både pleje og praktisk bistand.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Mad og måltider

Data	<p>De tre beboere, som tilsynet har talt med, giver alle udtryk for, at de sætter stor pris på maden og de hyggelige måltider, både i den store fællesspisesal og i afdelingerne. En beboer fremhæver, at det er en stor fornøjelse at rester fra middagsmaden ikke smides ud, men ofte serveres som lun ret om aftenen.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der en husmor i hver afdeling, som altid spørger beboerne, hvad de kunne tænke sig. Der serveres morgenmad i afdelingerne og fælles middag i spisestuen. Der er et brugerråd, som har indflydelse på madplanen.</p> <p>Alle medarbejderne spiser med til måltiderne.</p> <p>Beboernes vejes hvis de ønsker det og det varierer efter behov. Hvis en beboer har særlige ernæringsbehov, taler medarbejderne først med køkkenleder og evt. sygeplejersken. Hvis der sker noget drastisk med en beboers vægt, tages der kontakt til egen læge.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der serveres god og varieret mad. Der gives udtryk for at måltiderne generelt er hyggelige og kan indtages både i det store fællesskab, i det lille fællesskab og i egen bolig efter ønske og behov.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med maden og måltidernes kvalitet.</p>

3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse

Data	<p>Medarbejderne oplever, at de i vid udstrækning inddrager beboerne og giver dem så mange valgmuligheder, som de kan. Medarbejderne fremhæver, at plejecentret er beboernes hjem og det afføder en naturlig respekt. Medarbejderne redegør for at det meget væsentligt at have respekt for det enkelte menneske og tilrettelægge indsatsen efter den enkeltes ønsker. Hos beboere, som har svært ved at give udtryk for ønsker, tager medarbejderne gerne udgangspunkt i livshistorier, som beskriver hvad der er vigtigt for den enkelte.</p> <p>Der er en-til-en kontakt med de borgere, som fx ikke er med til så mange aktiviteter i fællesskabet. Der laves handleplaner for det og man har fokus på at tilbyde og motivere for forskellige aktiviteter.</p> <p>For de borgere, som har glæde af at deltage i fælles aktiviteter, er der mange valgmuligheder. Aktivitetsmedarbejder fortæller, at hun dagligt laver aktiviteter på tværs af afdelingerne og her er beboerne medbestemmende i forhold til planlægning og tilbud.</p> <p>Der køres mange ture med bussen, fx har det i sommeren været mange gange ved vandet. Et par dag før tilsynsbesøget har flere beboere været ude og flyve i svævefly.</p> <p>Der holdes salmesang i kirken for demente og der skal opstartes salmesang i huset for de beboere, som ikke kan komme med.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen er koordinator for de 40-45 frivillige og der er endvidere et godt samarbejde med foreninger i lokalsamfundet, fx pensionistgruppen og nørklegruppen.</p> <p>På dagen for tilsynet er en gruppe beboere ude og spille petanque sammen med nogle frivillige. Efter spillet serveres formiddagskaffe ude i solskinnet.</p> <p>Beboerne oplever at de i vid udstrækning selv kan bestemme over deres hverdag og få indflydelse på det de ønsker. Der tages hensyn til deres ønsker, fx i forhold til hvornår morgenplejen gives. De oplever at aktiviteterne i forskellig grad også er relevante for dem og de deltager efter eget ønske. En beboer har dagen før været på cykeltur med en medarbejder til beboerens fødehjem. Det havde stor betydning for beboeren, som får tårer i øjnene når han fortæller om det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der i vid udstrækning gives mulighed for indflydelse og medbestemmelse for beboerne. Det gælder både i forhold til pleje og omsorg og i forbindelse med aktiviteter og hverdagsliv. For beboere, som har svært ved at udtrykke ønsker, tages der udgangspunkt i livshistorien.</p>

3.4.3 Kommunikation og adfærd

Data	<p>Ifølge medarbejderne er der en god tone og atmosfære. Medarbejderne fortæller, at de pårørende ofte nævner, at de nyder at komme i huset og roser den måde, de bliver mødt på.</p> <p>Medarbejderne vurderer selv, at de har et meget fint personalemiljø og det smitter af. De er trygge ved hinanden og kan sige til, hvis der er noget, som undrer.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at det er meget forskelligt, hvordan man taler til den enkelte - hvor nogle beboere har glæde af en bestemt jargon, andre af en særlig form for humor mv.</p> <p>Alle de tre beboere giver udtryk for at der er en behagelig stemning og at medarbejderne er søde og høflige. En beboer kan godt lide, at han kan sige noget "gas" til medarbejderne og omvendt. Beboerne fortæller samstemmende at de hurtigt er faldet til efter indflytningen og føler sig trygge ved medarbejderne.</p> <p>Tilsynet observerer flere eksempler på kommunikation, som kan karakteriseres som imødekommende, anerkendende og respektfuld.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der overalt er en god og imødekommende atmosfære og omgangstone, som giver indtryk af at både beboere og medarbejdere har det godt.
----------------------------	---

KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data	Medarbejderne oplever, at de i vid udstrækning har de kompetencer, som er nødvendige. Hvis man har behov for noget, er der lydhørhed. Der har lige været demenskursus for alle medarbejdere, som har været meget givtigt. Medarbejderne giver udtryk for, at de kender hinandens stærke sider og trækker på hinanden, når det er relevant. Der er også mulighed for at trække på sygeplejersken, som er meget lydhør og dygtig.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremstår kompetente og er i stand til at reflektere relevant over deres praksis.

3.5 UDMØNTNING AF PULJEMIDLER

Data	Ikke relevant.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

4.2 METODE

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

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.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget 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 meget 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. 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. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat 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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

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 verdensspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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