

Tilsynsrapport

Lolland Kommune

Ældre og Sundhed

Margretecentret

Uanmeldt helhedstilsyn

Maj 2016



INDHOLD

1.	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.	Oplysninger om Margretecentret	5
3.	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Hverdagens praksis	7
	3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet	7
	3.4.2 Personlig pleje og praktisk hjælp i det rehabiliterende perspektiv	8
	3.4.3 Omgangsform og sprogbrug	9
3.5	Fokusområder	10
	3.5.1 Mad og måltider	10
	3.5.2 Magtanvendelse	10
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
	3.6.1 Tværfagligt samarbejde, medarbejder kompetencer samt udvikling.	11
4.	Tilsynets formål og metode	12
4.1	Formål	12
4.2	Metode	12
4.3	Vurderingsskala	13
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5.	Præsentation af BDO	15

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. 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.

1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Margretecetret er, at der er tale om et plejecenter med:

Meget tilfredsstillende forhold.

Margretecetret er ved at implementere OK Fondens nye værdier. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er åbne, engagerede og arbejder med i processen. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen igennem en åben og tillidsvækkende lederstil har styrket samarbejde og trivslen blandt medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at der på kort tid er skabt overblik og etableret samarbejde med en gruppe af frivillige, ligesom der er ansat en medarbejder til at varetage den koordinerende rolle og igangsætning af aktiviteter. Margretecetret har iværksat en lang række nye aktiviteter, som bidrager til at stimulere beboernes sanser både fysisk, mentalt og socialt i hverdagen.

Der hersker en god atmosfære og tone på plejecenteret, og medarbejderne taler i en respektfuld og anerkendende tone.

Beboerne får generelt den personlige pleje og omsorg samt praktiske hjælp, de har behov for. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboernes resurser, men det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne tager over på opgaver, når de er tidspresset, som beboeren selv kunne varetage.

I den forbindelse har tilsynet noteret sig et par situationer, hvor beboerne ikke føler sig imødekommet i forhold til deres ønske om hjælp, ligesom den/de medarbejdere, som bærer telefon, ofte forstyrres af opkald, når de hjælper beboerne med deres personlige pleje.

Tilsynet vurderer, at Margretecetret har mangler i deres dokumentation. Der mangler sammenhæng i dokumentationen, ligesom døgn- og ugeplanerne mangler beskrivelser af beboernes samlede problemstillinger samt de iværksatte indsatser. Der ses også handleplaner, som ikke er systematisk fulgt op og evalueret. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdedes målrettet på at styrke den sundhedsfaglige dokumentation på området.

Plejecenteret kender til mad- og måltidspolitikken og arbejder bevidst på, at måltidet skal foregå i hyggelige, rolige omgivelser, hvor beboerne har mulighed for aktivt at foretage valg og med mulighed for at blive medinddraget både før, under og efter maden.

Medarbejderne kender til retningslinjer for magtanvendelse, og det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen aktivt støtter medarbejderne i konkrete situationer for at udvikle medarbejdernes faglige kompetencer og forebygge brug af magt.

Det er afslutningsvis tilsynets vurdering, at plejecenteret er i en positiv udviklingsproces både organisatorisk og fagligt, hvor ledelsen målrettet har fokus på kompetenceudvikling samt vidensdeling på plejecenteret, men også på tværs af plejecentrene i OK Fonden.

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

1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret forsætter den positive udviklingsproces, der er igangsat og holder fokus på at sikre beboerne medindflydelse og medinddragelse både i forbindelse med de personlige plejeopgaver, men også i forbindelse med måltidet.
 2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter deres igangværende proces i forhold til at styrke deres sundhedsfaglige dokumentation, således at den fremstår struktureret og sammenhængende, og hvor døgn- og ugeplanen indeholder fyldestgørende beskrivelser af beboernes samlede sundhedsmæssige problemstillinger og de handlingsvejledende indsatser.
 3. Tilsynet anbefaler, at plejecenteret implementerer en arbejdsgang, således at de udarbejdede handleplaner følges op og evalueres.
-

2. OPLYSNINGER OM MARGRETECENTRET

Adresse
Margretecentret, Østre Boulevard 14, 4930 Maribo
Leder
Jeanette Kirkhammer
Antal boliger
51 plejeboliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 13 maj 2016, kl. 8.30 -14.00
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev planlagt og koordineret i samarbejde med leder.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med:</p> <ul style="list-style-type: none">En lederEn social- og sundhedsassistentEn social- og sundhedshjælperEn plejehjemsassistentTre beboere <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos to beboere.</p> <p>Tilsynet havde endvidere været i dialog med medarbejdere og beboere undervejs gennem tilsynet.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til lederen.</p>
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>OK fonden overtog Margretecentret den 1 januar 2016 samtidig med, at den nye leder tiltrådte. Lolland kommune disponerer og visiterer fortsat til plejecentrets boliger.</p> <p>Med baggrund i de nye pakkeydelser er plejecentret i øjeblikket ved at gennemgå alle beboere for at sikre, at der er sammenhæng mellem beboerens bevilling og plejebehov.</p> <p>Lederen har etableret kontor ved hovedindgangen, så hun er synlig og tilgængelig for alle. Leder oplever, at hun bliver flittigt brugt af alle, inkl. de pårørende.</p> <p>Lederen har iværksat en række udviklingsinitiativer i forhold til organisering og har så småt igangsat implementering af Ok Fondens værdisæt. I forhold til organisering er der ansat to afdelingsledere, som er henholdsvis sygeplejerske og social- og sundhedsassistent. I forhold til medarbejdernes kompetencer er der igangsat en proces, hvor det afdækkes, om opgaverne matcher medarbejdernes faglige kompetencer.</p> <p>Lederen oplever, at der er blevet en bedre tone og stemning på plejecentret, og medarbejderne er blevet bedre til at kommunikere indbyrdes.</p> <p>Medarbejdertrivsel er blevet betydeligt forbedret, og sygefravær ligger i dag på 3,98 %.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Ok Fonden har deres egne værdier, som skal implementeres.</p> <p>"Livet skal leves hele livet og gør hverdag til en fest, vi lever kvalitet, vi går ikke i takt, vi ser familie som et aktiv".</p> <p>Forud for plejecentrets fælles værdidag er der ophængt plancher i den store opholdsstue, som løbende udfyldes af medarbejderne.</p> <p>I juni kommer OK Fondens direktør på besøg for at præsentere deres værdier, som Margretecentret efterfølgende skal arbejde videre med.</p> <p>Lederen italesætter over for medarbejderne, at beboere skal behandles, som medarbejderne ønsker at behandle deres forældre. De skal se beboeren - lytte ind til, hvad de siger, og se på hvad de gør.</p> <p>Lederen fortæller, at der er afholdt en strategidag, hvor temaet var fællesskab, fælles forståelse og fælles ansvar for alle beboere. Lederen er af den mening, at alle medarbejdere skal kende beboerne på Margretecentret i et eller andet omfang.</p> <p>Der vil blive ophængt to tavler synlige og tilgængelige, så alle kan se, hvilke medarbejdere der er på arbejde igennem døgnet, samt hvilke aktiviteter der afholdes den pågældende dag.</p> <p>Medarbejder fortæller, at de så småt er ved at skulle lære de nye værdier at kende og fortæller, at de i øjeblikket har en brainstorm på ophængte plancher.</p> <p>Medarbejderne oplever i den periode, der er gået efter plejecenteret er overgået til OK Fonden, at de har fået mere frihed under ansvar. Når de spørger ledelsen, får de ofte det svar tilbage, at hvis medarbejderen syntes, at det giver mening, og det virker fornuftigt, så prøv det af.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering	Margretecentret er ved at implementere OK Fondens nye værdier og tilsynet vurderer, at medarbejderne er åbne, engagerede og arbejder med i processen. Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen igennem en åbne og tillidsvækkende lederstil har styrket samarbejde og trivsel blandt medarbejderne.
----------------------------	---

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Leder oplever de dokumentationsmæssigt er på vej. De har fortsat nogle udfordringer med deres it adgange og er først for tre måneder siden kommet på Lollands Kommunes omsorgssystem.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen hos to beboere.</p> <p>Der er udarbejdet helbredsoplysninger, handleplaner og døgn- og ugeplan på begge beboere.</p> <p>Hos den ene beboer er der sammenhæng mellem helbredsoplysninger, handleplaner/døgn- og ugeplan, mens der mangler sammenhæng mellem dokumenterne i stikprøven hos den anden beboer. Fx har beboeren Alzheimer, hvilket ikke er beskrevet i helbredsoplysninger.</p> <p>Hos begge beboere er der udarbejdet handleplaner, som delvist er fulgt op og evalueret. Hos den ene beboer er vægten ikke dokumenteret i månedsvis.</p> <p>Hos begge beboere er der i døgn- og ugeplanen en beskrivelse af beboerens fysiske problemstillinger og indsatser, mens der mangler beskrivelser af de psykiske/mentale og sociale problemstillinger samt iværksatte indsatser.</p> <p>Medarbejder fortæller, at de har tid til at dokumentere, men at de kan blive bedre til at dokumentere mere ensartet samt til at følge op på handleplaner og få disse evalueret.</p> <p>En af medarbejderne fortæller, at hun har oplevet, at få en positiv respons fra ledelsen på sin dokumentation, hvilket var godt og havde en positiv betydning for hende. En anden medarbejder har aftalt med afdelingslederen, at de sammen skal gennemgå beboernes dokumentation for at kvalificerer indsatsen og for at sikre, at dokumentationen er aktuel og fyldestgørende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Margretecentret har mangler i deres dokumentation. Der mangler sammenhæng i dokumentationen, ligesom døgn- og ugeplanerne mangler beskrivelser af beboernes samlede problemstillinger samt de iværksatte indsatser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de udarbejdede handleplaner ikke er systematisk fulgt op og evalueret. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der arbejdedes målrettet på at styrke den sundhedsfaglige dokumentation.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter og aktivitet

Data	<p>Margretecentret har ikke umiddelbart planer om at implementere ny velfærdsteknologi. Leder fortæller, at hun har fået skabt et godt samarbejde med de tidligere frivillige af plejecenteret. Der er opstartet en lille gruppe af frivillige, og der er etableret et beboerblad, som omdeles til beboerne. Plejecenteret har ikke en frivillighedskoordinator. En af plejecenterets medarbejdere, som er tidligere beskæftigelsesvejleder, er tovholder på aktiviteter og koordinerer opgaverne med de frivillige.</p>
-------------	--

	<p>Plejecenteret har allerede haft et par større arrangementer, såsom fastelavnsfest og påskefrokost. Fastelavnsfesten var for beboere, pårørende, medarbejdere og deres børn. Der var besøg af heste og hunde, som vandrede igennem plejecenteret, og der blev serveret fastelavnsboller fra bageren.</p> <p>Plejecenteret har også fået indkøbt en bus og har dermed mulighed for at køre ture med beboerne. En frivillig har arrangeret tur til Knuthenborg, en anden frivillig kommer med sin hund og en tredje spiller klaver.</p> <p>For at tilgodese og stimulere alle beboernes sanser, er der indkøbt fladskærm og etableret kreativværksted. Her er oplæsning hver tirsdag og håndarbejde, hvor der laves påskekyllinger, kort, filter små figurer og tasker osv. Fredag er der primært bading på programmet.</p> <p>Der arbejdes med slægtsforskning, hvor medarbejder på google finder den skole, beboeren har gået på, deres lærer og gamle klassebilleder.</p> <p>De har også fået etableret aftale med en vuggestue, som hver 14. dag kommer over og spiser deres madpakke på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der foregår daglige aktiviteter, og at der sker mere end tidligere. En medarbejder fortæller, at de har planer om at etablere en lille købmandsforretning på plejecenteret, hvor der kan sælges små fornødenheder. Samarbejdet med medarbejderen i terapien er nyt, og udvikler sig stille og roligt.</p> <p>To af de adspurgte beboere deltager ikke i aktiviteter på grund af fysiske og mentale årsager. Den ene beboer savner ligestillede, som hun kan tale med, da hun selv er mental frisk. Det betyder, at hun opholder sig meget i egen bolig og kun i meget begrænset omfang deltager i aktiviteter. Beboeren kunne ønske sig at komme med ud og køre nogle ture, men er samtidig afhængig af andres hjælp, da hun er kørestolsbruger.</p> <p>Den sidste beboer deltager i aktiviteter og fortæller, at der er kommet flere forskellige aktiviteter, som hun deltager i, fx håndarbejde og højtlesning. Beboeren holder også af stolegymnastik og træner selv dagligt i sin bolig eller på plejecenterets træningsmaskiner.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er rent og pænt overalt på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der på kort tid er skabt overblik og etableret samarbejde med en gruppe af frivillige, ligesom der er ansat en medarbejder til at varetage den koordinerende rolle og igangsætning af aktiviteter. Der er iværksat en lang række nye aktiviteter, som tilsammen bidrager til at stimulere beboernes sanser fysisk, mentalt og socialt i hverdagen.</p>

3.4.2 Personlig pleje og praktisk hjælp i det rehabiliterende perspektiv

Data	<p>Det er vigtigt for lederen, at beboerne er velsoigneret og ser ordentlige ud i tøjet. De skal have mulighed for at bruge de produkter, de ønsker, fx creme og parfume som de er vant til, da det kan øge velvære for den enkelte.</p> <p>Medarbejderne foretager rengøring i beboernes boliger, men lederen vil gerne på sigt have opgaven overdraget til andre medarbejdere, som har fokus på rengøring.</p> <p>Medarbejderne vægter, at beboerne er rene, pæne og velsoigneret, hvilket fx kan betyde, at de er nybarberet og har rene negle. Det betyder ikke, at de ikke kan gå let hen over badet, hvis de en dag har travlt, men de små ting betyder meget.</p> <p>Det betyder meget for medarbejderne at få afstemt forventninger med de pårørende og lave aftaler. Det kan være svært med de pårørende, som fremkommer med kritikpunkter. Her bruger medarbejderne ledelsen og drøfter situationen. Deres leder har i de konkrete situationer været god til at sparre og gå ind i de enkelte problemstillinger og tage kontakt til de pårørende. Medarbejderne oplever, at de får en god ledelsesmæssig opbakning.</p> <p>Medarbejderne motivere beboerne til at gøre så meget som muligt selv samtidig med, at de er opmærksomme på at prioritere beboerens resurser.</p>
-------------	---

	<p>Når medarbejderne er presset på tid, så fortæller de, at det ofte sker, at de kommer til at tage over på opgaver, som beboeren selv kunne varetage. Dette sker ofte i weekenden, hvor medarbejderne er tidspresset.</p> <p>Alle beboere modtager hjælp til personlig pleje og omsorg og er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager. Beboerne giver en række eksempler på, hvilke opgaver de selv varetager, og hvilke opgaver de får hjælp til.</p> <p>To beboere oplever, at medarbejderne giver sig tid og er hjælpsomme. En beboer synes dog, at der indimellem kan gå lang tid inden han modtager hjælpen, når han ringer på sit nødkald. Den tredje beboer fortæller, at der er enkelte medarbejdere, som mere holder sig til retningslinjer og rutiner. Fx hvis beboer har ønske om at komme på toilettet, kan svaret være, at hun må vente til senere. Enten fordi hun har været på toilet for nylig, eller fordi der er travlt, og medarbejderne ikke har tiden.</p> <p>En af beboerne fortæller, at det er dejligt, at medarbejderne har lyst til at snakke, imens de hjælper beboeren. Beboer kan selv påsmøre creme i ansigtet, men fortæller, at hun gerne vil have hjælp til at smøre creme på sine ben, da hun ikke selv magter dette.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt får den personlige pleje og omsorg samt praktisk hjælp, de har behov for.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboernes resurser, men det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne tager over på opgaver, når de er tidspresset, som beboeren selv kunne varetage.</p> <p>Tilsynet bemærket et par situationer, hvor beboeren ikke føler sig imødekommet i forhold til deres ønske om hjælp.</p>

3.4.3 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Lederen tilkendegiver, at hun fortæller sine medarbejdere, at de skal være mod andre, som de ønsker andre skal være mod dem. De skal møde mennesker, der hvor de er og have respekt for den enkelte.</p> <p>Medarbejderne synes, at der er kommet en god omgangstone på plejecentret, som tidligere kunne være hård. For dem betyder det, at alle taler pænt med hinanden og i et ligeværdig sprog både beboere og medarbejdere.</p> <p>Beboerne oplever, at der er en god omgangstone på plejecenteret. Medarbejderne taler respektfuldt og udviser en anerkendende tilgang i hverdagen og giver sig tid til at lytte.</p> <p>En af beboerne fortæller, at hun kan mærke, når medarbejderen har travlt, så ringer telefonen hele tiden samtidig med, at medarbejderen hjælper. Medarbejderen besvarer opkaldet, men forlader ikke beboeren, før de er færdige. Beboeren siger, at hun har vænnet sig til det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der hersker en god atmosfære og tone på plejecenteret, og medarbejderne taler i en respektfuld og anerkendende tone.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den/de medarbejdere, som bærer telefon, ofte forstyrres af opkald, når de hjælper beboerne med deres personlige pleje.</p>

3.5 FOKUSOMRÅDER

3.5.1 Mad og måltider

Data	<p>Plejecenteret følger mad- og måltidspolitikken. Det er lederens visioner og mål, at bordet skal dækkes pænt med dug, og der skal fadserveres, så beboerne har mulighed for at blive medinddraget og være aktive. Måltidet skal foregå i rolige omgivelser uden baggrundstøj fra tv og radio. Når vejret er til det, så skal der som udgangspunkt spises udendørs.</p> <p>I dag smører medarbejderen snitter, som serveres for beboerne, men leder ønsker, at maden på sigt sættes ud på bordene, så de beboere, som selv kan, får muligheden for selv at smøre og vælge. Plejecenteret får leveret maden fra kommunens fælleskøkken. Køkkenet har mulighed for at levere halvfabrikata såsom rå kartofler, jordbær og rørt fars, som medarbejderne sammen med beboerne kan færdigtilberede. Nattevagterne er begyndt at bage boller, som serveres om morgenen.</p> <p>Medarbejderne kender til mad- og måltidspolitikken, men oplever ikke, at den er så meget i fokus som tidligere.</p> <p>De oplever ikke umiddelbart nogle ændringer omkring måltidet, og hver afdeling har deres egen måde at servere mad på. Til frokost er brødet smurt, men beboerne vælger selv fra fade. I en anden afdeling bliver det portionsanrettet på små fade, som står ved siden af beboerens tallerken.</p> <p>De beboere, som ønsker det, tilbydes et glas vin eller en øl.</p> <p>Beboerne vejes hver måned, hvilket er blevet en fast rutine.</p> <p>Der er blandede meninger om maden blandt de tre beboere. En af beboerne er meget tilfreds og synes, at der serveres velsmagende mad. Den anden beboer bryder sig helt generelt ikke om den mad, der serveres. Den tredje beboer synes, at maden er lidt uopfindsom, fx bliver der ofte serveret supper, 10-12 gange på en måned, som boret. Til gengæld synes beboeren, at desserterne er meget velsmagende. Beboeren får på egen foranledning serveret salat til frokost, og alle beboere tilbydes frugt om eftermiddagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret kender til mad- og måltidspolitikken.</p> <p>Plejecenteret arbejder bevidst på, at måltidet skal foregå i hyggelige og rolige omgivelser, hvor beboerne har mulighed for aktivt at foretage valg og med mulighed for at blive medinddraget både før, under og efter maden.</p>

3.5.2 Magtanvendelse

Data	<p>Lederen har oplevet to episoder med magtanvendelse, hvor hun aktivt er gået ind i drøftelser med medarbejder omkring disse med henblik på, at der ikke skal forekomme og anvendes magt på plejecenteret. Lederen drøfter i disse situationer medarbejders tilgang til beboeren og drøfter adfærdsændringer. Plejecenteret har ikke mulighed for at trække på demenskoordinatorer i Lolland Kommune, men fortæller, at der er mulighed for at trække på relevante kompetencer i OK Fondens regi. Derudover har en af afdelingslederne tidligere været ansat på en skærmet enhed og har en del erfaringer, som kan anvendes på plejecentret.</p> <p>OK Fonden har udviklet en fælles platform, som hedder sharepoint, med det formål, at sikre vidensdeling på tværs af alle deres plejecentre på landsplan. Her kan medarbejderne blandt andet finde retningslinjer for magtanvendelse.</p> <p>Medarbejderne kender til retningslinjer og procedurer og giver en række eksempler på magtanvendelse, samt hvordan de afværger disse gennem motivation og adfærdsændringer.</p>
-------------	---

**Tilsynets
vurdering**

Tilsynet vurderer, at medarbejder kender til retningslinjer for magtanvendelse. Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen aktivt støtter medarbejderne i konkrete situationer for at udvikle medarbejdernes faglige kompetencer og forebygge brug af magt.

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Tværfagligt samarbejde, medarbejder kompetencer samt udvikling.

Data

Ok Fonden er en privatejet institution, hvor der i overvejende grad trækkes på egen organisation. Lederen oplever dog, at der er en god kontakt og samarbejde med Lolland Kommune. Blandt andet fik plejecenteret hjælp af Lolland Kommunes sygeplejersker i forhold til at varetage de sygeplejemæssige opgaver på plejecentret de første tre måneder af året.

Organisatorisk bliver de nuværende fire afdelinger sammenlagt til tre. Dette er for at styrke samarbejdet på tværs og gøre op med den tidligere "plejer kultur". I den forbindelse får afdelingerne også nye navne.

Der afholdes møder med daggrupperne en gang månedligt og med aften- og nattevagterne hver anden måned.

Med serviceassistenterne som rengør alle fællesarealer, holdes der møde hver 3. måned.

Til efteråret skal der igangsættes et kompetenceudviklingsprojekt KUP. Alle medarbejdere skal gennemføre en scoring for at afdække den enkeltes kompetencer. Formålet er at skabe overblik over medarbejdernes kompetencer og afdække, hvor der skal sættes ind med læring og kompetenceudvikling.

Medarbejderne har deltaget i møder i deres respektive afdelinger og fortæller, at der skal holdes møde sammen med aften- og nattevagten i juni måned for at sikre dialog og samarbejde imellem vagterne.

Medarbejderne fortæller, at de har modtaget undervisning i de hygiejniske principper og i brug af subkutane kanyler.

Medarbejderne er orienteret omkring den forestående kompetenceafklaring i efteråret og ved, at Ok Fonden selv varetager undervisning og oplæring. Medarbejderne fortæller, at social- og sundhedsassistenterne skal oplæres til at kunne varetage flere sygeplejeopgaver, og social- og sundhedshjælperne skal også have udvidet deres kompetenceområde.

**Tilsynets
vurdering**

Tilsynet vurderer, at plejecenteret er i en positiv udviklingsproces både organisatorisk og fagligt, hvor ledelsen målrettet har fokus på kompetenceudvikling samt vidensdeling på plejecenteret samt på tværs af plejecentrene i OK Fonden.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse, at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og 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.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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

Det økonomiske tilsyn, dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc., indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes 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 gennearbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af 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 hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige og hvor der er konstateret 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 vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. 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 vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. 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 besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

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

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.

