

# Tilsynsrapport **Ballerup Kommune**

Center for Social og Sundhed  
Plejecenter Egely

Uanmeldt helhedstilsyn  
Oktober 2018

# INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Medicinhåndtering og administration	8
3.5	Hverdagens praksis	9
	3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	9
	3.5.2 Personlig pleje	10
	3.5.3 Praktisk hjælp	10
	3.5.4 Mad og måltider	11
	3.5.5 Rehabilitering	12
	3.5.6 Omgangsform og sprogbrug	12
	3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	13
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	13
	3.6.1 Bemanding og personalesituation	13
	3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	14
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
5.0	Præsentation af BDO	17
6.0	Høringsvar	18

---

## 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 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.*

# VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Egely er, at der er tale om et plejecenter med

### Meget tilfredsstillende forhold

Vurderingen gives, idet forholdene kan karakteriseres som gode og tilstrækkelige, og tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra seneste tilsyn, og at beboerne er tilfredse med at bo på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes efter Ballerup Kommunes værdier, og at der er iværksat relevante faglige indsatser. Medarbejderne arbejder efter værdierne og har fokus på inddragelse af beboerne i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er individuel, detaljeret og handleanvisende beskrevet med enkelte mangler. Der findes relevante handleanvisninger og opfølgninger på disse med en enkel mangel. Medarbejderne redegør relevant for dokumentationsarbejdet på plejecentret.

Der forefindes instruktioner for medicinrådet, og der sikres efterprøvning af overholdelsen via forskellige auditsystemer. Tilsynet vurderer, at der i gennemgangen af medicin ses overensstemmelse med FMK samt systematik i opbevaring, mærkning mv. Der mangler dosering og bemærkning om dette for et præparat, desuden mangler anbrudsdato på cremer. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration og håndtering. Medarbejderne kan fagligt redegøre for principperne bag medicinadministration og håndtering.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får tilbudt relevante træningsmuligheder i hverdagen, en beboer har ønske om at få træningsmulighederne udvidet.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den nødvendige pleje, omsorg og praktiske hjælp, og at beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes den personlige pleje og omsorg ydes i forhold til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at rengøringen af boligerne er tilfredsstillende, mens rengøring af nogle hjælpemidler og et køleskab er mangelfuld.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med at sikre det gode måltid på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes tilgang og kommunikation er på forskelligt fagligt niveau. Beboerne har forskellige oplevelser af tilfredshed med mad og måltider.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med den rehabiliterende tilgang på plejecentret, og at beboerne oplever at anvende egne ressourcer i hverdagen. Medarbejderne kan redegøre for en individuel og rehabiliterende tilgang i pleje og praktisk hjælp.

Tilsynet vurderer, at omgangsformen er anerkendende og imødekommende, og at beboerne oplever, at medarbejderne er venlige og respektfulde. Medarbejderne kan redegøre for den faglige tilgang i kommunikationen på plejecentret.

Der er tilbud om aktiviteter målrettet målgruppen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter, og at medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde beboerne deltagelse i forskellige aktiviteter.

---

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre den rette bemanning til opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at planlægningen understøtter arbejdet, og at der er mulighed for sparring i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på at sikre de rette kompetencer og bedst mulige organisering på plejecentret. Medarbejderne er tilfredse med deres muligheder for kompetenceudvikling.

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 sikrer, at retningslinjer for datomærkning af anbrudt medicin overholdes, samt at der sikres overensstemmelse mellem medicinlisten og doseret medicin
  2. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på, at handleanvisning på vejning af konkret beboer følges, samt at der beskrives handleanvisning i forhold til beboers ernæringsstatus
  3. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på renholdelse af hjælpemidler og renholdelse af en konkret beboers køleskab
  4. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fastholder udvikling af det gode måltid
-

# OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

<b>Adresse</b>
Plejecentret Egely, Egebjerg Bygade 34, 2750 Ballerup
<b>Leder</b>
Birgitte Züricho
<b>Antal boliger</b>
14 plejeboliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 12. oktober 2018
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets afdelingsleder</li><li>• Tilsynsbesøg hos 3 beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation for 3 beboere</li><li>• Observationer</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 sygeplejerske og 1 social- og sundhedsassistent)</li></ul> <p>Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Pernille Hansted, Økonoma og Dp i ledelse Senior Consultant Jane Makholm Nielsen, Sygeplejerske

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Ved tilsynet i 2017 fik plejecentret anbefalinger i forhold til at fortsætter de igangværende indsatser i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, herunder at fokus skærpes på at sikre overensstemmelse mellem helbredsoplysninger og beboers medicinaliste.</p> <p>Leder oplyser, at de er overgået til nyt omsorgssystem. Der er arbejdet med at ajourføre journaler efter tilsynets besøg. Sygeplejerskerne har gennemgået dokumentationen i det tidligere system. Leder er ikke klar over, om alt var ajourført, inden man overgik til det nye omsorgssystem.</p> <p>Der er lagt plan for, hvorledes beboernes journaler gennemgås fremadrettet i sygeplejegruppen. Leder oplever, at man er godt med i forhold til opdatering af dokumentationen. Det er henholdsvis dag- og aftenvagter, som er ansvarlige for, at døgnrytmeplanen er ajourført. Der afholdes intern audit hver halve år - denne indberettes til Ballerup Kommune. Døgnrytmeplanen ajourføres minimum hver tredje måned.</p> <p>Leder beskriver, at medicin skal tilkøbes tilstande, og dette fungerer ifølge leder. Det giver lidt problemer, at tilknytte medicin til øvrig dokumentation. Der er stadig problemer med at se sammenhænge i dokumentationen for medarbejderne.</p> <p>Der blev i 2017 også givet anbefaling på, at doseringsæsker skal være mærket med beboers cpr numre. Leder oplyser, at der er fulgt op i forhold til dette.</p> <p>Plejecentret deltager i Ballerup Kommunes indsats med at forebygge ensomhed. Dette ved at være åben i forhold til at invitere ældre naboer ind til at deltage i aktiviteter, ligesom de har mulighed for at købe mad i caféen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra seneste tilsyn.

## 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at plejecentret arbejder efter Ballerup Kommunes værdier. Beboerne er i centrum, og der arbejdes efter fælles mål. På plejecentret er beboerne inddraget og har medbestemmelse i hverdagen. Dette kommer fx til udtryk ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at beboerne selv bestemmer, hvornår de vil op om morgenen</li> <li>• at der er forskellig mad at vælge imellem</li> <li>• at der er en beboer, som får et bad dagligt</li> <li>• at beboerne er med til at bestemme husets aktiviteter</li> <li>• når der arrangeres fester, bestemmer beboerne festens tema.</li> </ul> <p>I forhold til den generelle udvikling er der via triageringsarbejdet fokus på ændring i beboernes tilstand. Når der er beboere, som har særlige problemstillinger, afholdes beboerkonference.</p> <p>Der arbejdes med "den gode tone", der handler om respekt for beboeres selvbestemmelse samt god kommunikation. Man har talt om, hvordan man i forhold til god kommunikation og fx sladder kan tale med kollegaer om svære emner. Den gode tone indgår i ansættelsessamtaler og under introduktionen.</p>
-------------	---

	<p>To beboerne beskriver, at plejecentret er et rigtigt godt sted at bo. En beboer udtrykker, at man bliver forkælet, passet og plejet, og der er gode aktiviteter. Beboer oplever ingen begrænsninger og kan leve det liv, beboer ønsker.</p> <p>En beboer føler sig lukket inde på grund af sin funktionsbegrænsning. Selve plejecentret og medarbejderne er beboer tilfreds med.</p> <p>Medarbejderne beskriver at arbejde efter værdierne om, at beboeren er i centrum. I et projekt har der været fokus på, hvad der er vigtigst for beboerne. Beboerne er med til at vælge individuelle mål, der har betydning for dem i hverdagen. Dette dokumenteres i døgnyrmeplanerne.</p> <p>Der er fokus på korrekt medicin og triagering, som udføres både som en kort daglig triage og en længere triagering en gang pr. uge. Medarbejderne oplever, at dette giver overblik over beboergruppen og mulighed for at gå i dybde med beboernes aktuelle situation. Triageringen er synlig i journalen i tilstand og faglige observationer. Medarbejder giver eksempel på, hvordan dele af triagen anvendes i dokumentationens forskellige elementer. Der arbejdes med SMART mål, dette gøres for at øge beboernes livskvalitet.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes efter Ballerup Kommunes værdier, og at der er iværksat relevante faglige indsatser.</p> <p>Beboerne er tilfredse med at bo på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne arbejder efter Ballerup Kommunes værdier og har fokus på inddragelse af beboerne i hverdagen.</p>

### 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen i omsorgssystemet for tre beboere.</p> <p><u>Døgnyrmeplaner:</u></p> <p>Alle tre døgnyrmeplaner er udfyldt og ajourført. De er udfyldt for morgen, aften og nat. Ligeledes er der hos alle tre beboere udfyldt døgnyrmeplan for middag, heraf er der i 2 tilfælde henvist til døgnyrmeplan for morgen.</p> <p>Generelt er døgnyrmeplanerne detaljeret beskrevet, dog ses døgnyrmeplanerne for natten generelt mindre detaljeret beskrevet. I to tilfælde står der tilsyn x 2, men formålet med tilsynene er ikke beskrevet yderligere.</p> <p>For alle tre beboeres døgnyrmeplaner mangler der beskrivelser i feltet beboers indsats. Ligeledes ses feltet "særlig opmærksomhed" ikke konsekvent udfyldt i alle journaler. Relevante oplysninger er samlet i feltet medarbejders indsats.</p> <p>Døgnyrmeplanerne er handleanvisende og individuelt beskrevet.</p> <p>Beboernes ønsker og vaner fremgår af døgnyrmeplanerne. Ligeledes er beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer beskrevet, samt hvorledes ressourcerne inddrages i plejen.</p> <p><u>Livshistorie</u></p> <p>Der er udfyldt livshistorie i alle 3 journaler.</p> <p><u>Helbredstilstande</u></p> <p>Hos alle tre beboere er helbredsoplysninger fyldestgørende beskrevet. De er detaljerede og fagligt beskrevet. Der er i alle tre journaler overensstemmelse mellem medicinliste og helbredstilstande.</p>
-------------	--



	<p>En beboers diabetes er beskrevet i helbredstilstanden 'problemer med hukommelsen'. Tilsynet finder ingen anden relevant helbredstand til beskrivelse af diabetes. Tilsynet orienteres om, at der er gjort opmærksom på problemstillingen, og at relevant helbredstilstand på diabetes bliver oprettet fra udbyder af omsorgssystemet.</p> <p><u>Handleanvisninger</u></p> <p>Tilsynet ser handleanvisninger i forhold til smerter, medicinadministration, vejning og forstoppelse.</p> <p>Hos beboer med diabetes er der oprettet handleanvisning for måling af blodsukker. Udførsel og interval for måling af blodsukker stemmer overens med beskrivelsen i handleanvisningen.</p> <p>Der er generelt oprettet relevante handleanvisninger.</p> <p>Hos en beboer, hvor væggtab er beskrevet, er der handleanvisning på, at beboer skal vejes hver uge. Der er ikke udført vejninger konsekvent, som anvist i handleanvisningen. Der er ikke udarbejdet en handleanvisning på ernæringsindsats.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonen, der har ansvar for at opdatere døgnrytmeplanen. Det er respektive dag-, aften- og nattevagt, som udfylder døgnrytmeplanen. Døgnrytmeplanen opdateres, når der er ændringer i beboers tilstand og ellers hver tredje måned.</p> <p>Helbredsoplysninger og tilstande beskrives af sygeplejerskerne. Social- og sundhedsassistenterne arbejder også med at tilføje oplysninger i helbredsoplysninger og tilstande. Sparring til dokumentationen fås af superbruger og sygeplejersker.</p> <p>Afløsere og vikarer har adgang til dokumentationen.</p> <p>Der arbejdes med kvalitetssikring af dokumentationen, medarbejderne beskriver, at dette sker efter retningslinjer for Ballerup Kommune. Efter audit fremlægges dette på personalemødet, dette gælder både for audit af medicin og dokumentation.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at dokumentationen er individuelt, detaljeret og handleanvisende beskrevet med enkelte mangler.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør relevant for dokumentationsarbejdet på plejecentret.</p>

### 3.4 MEDICINHÅNDBLÆR OG ADMINISTRATION

<b>Data</b>	<p>Tilsynet gennemgår tre beboeres medicin og oplysninger fra FMK:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentationen på medicinlister fra FMK er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.</li> <li>• I to tilfælde er medicinen opbevaret korrekt, hvor aktuel medicin, ikke aktuel og pn medicin er adskilt. Medicinen er adskilt i særskilte kasser. I en kasse med aktuel medicin forefindes creme og øjendråber, som ikke længere er i brug.</li> <li>• Tilsynet bemærker positivt, at der generelt er god orden og systematik i beboernes medicin.</li> <li>• I to tilfælde er der overensstemmelse mellem medicinliste og doseret medicin. Hos en beboer mangler at blive doseret et præparat, som er ordineret tre dage forinden. Sygeplejerske oplyser, at medicinen endnu ikke er ankommet fra apoteket. Dette er ikke noteret i bemærkningsfeltet på medicinlisten.</li> <li>• En beboer har dosispakket medicin.</li> <li>• Medicinen er i alle tre tilfælde givet på tilsynstidspunktet.</li> <li>• Der er navn og cpr nummer på alle doseringsæsker og medicinmapper.</li> <li>• Tilsynet finder hos en beboer to forskellige cremer i brug, hvor anbrudsdato ikke er anført.</li> </ul>
-------------	--

	<p>Leder fortæller, at der foreligger medicininstrukser, og at medarbejderne kan tilgå dem via skærme på afdelingerne. Der afholdes intern medicinaudit ved sygeplejerskerne hver tredje måned. Ballerup Kommune afholder medicinaudit hvert halve år. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicindosering og administration. En beboer er selvadministrerende i forhold til øjendråber.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med dosering af medicin og kontrol af denne. Det fremhæves, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der skal være ro, når der doseres</li> <li>• der er kontrol af beboers navn, cpr nummer, antal af tabletter og udløbsdato</li> <li>• medicin er adskilt i aktuel og ikke aktuelt</li> </ul> <p>Medarbejder oplyser, at Sundhedsstyrelsens instruks følges. Der er stor opmærksomhed på, at der ikke efterdoseres.</p> <p>I stabile forløb doseres medicinen af social- og sundhedsassistenterne og i ikke stabile forløb af sygeplejersker. Risikobaseret medicin doseres af sygeplejerskerne.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der findes instruktioner for medicinområdet, og at der sikres efterprøvning af overholdelsen via forskellige audits.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i den gennemgæede medicin ses overensstemmelse med FMK samt systematik i opbevaring, mærkning mv., dette med enkelte mangler. Der udestår dosering og bemærkning om dette for et præparat samt manglende anbrudsdato på cremer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration og håndtering.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og håndtering.</p>

## 3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

<b>Data</b>	<p>Leder oplyser, at der anvendes hjælpemidler i hverdagen, fx lifte. Der er ikke træningsfaciliteter på plejecentret. Beboerne kan evt. anvende faciliteter til træning på Lindehaven, hvis der er behov for dette.</p> <p>En beboer træner to gange pr. uge, den ene gang er det gangtræning ved fysioterapeut. Beboer har flere gange påtalt et ønske over for plejecentret om at kunne træne på en "Crosstrainer". Beboer har gode erfaringer med denne træningsform og har inden indflytning på plejecentret anvendt en sådan på Plejecenter Lindehaven. Beboer udtrykker over for tilsynet ønske om at træne på Lindehaven. En beboer deltager i gymnastik og i træning med fysioterapeut, mens en anden beboer går mange ture og finder, at dette er tilstrækkelig træning.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der anvendes loft-, stå- og mobillift. Det er ikke alle senge på plejecentre, der er elektroniske, men de resterende skiftes løbende i forhold til at sikre arbejdsmiljøet. I øvrigt forefindes en duo-elcykel, og der er storskærm, der kan anvendes til biograf. I forhold til træning er der mulighed for gymnastik med frivillige instruktører. Medarbejderne samarbejder med fysioterapeuterne om hverdagstræning, og hvis beboer har behov for det, ansøges om vedlagsfri fysioterapi. Afdeling for træning og aktivitet, der er en del af Ballerup Kommune, træner en gang pr. uge med beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der afholdes METAL-møder, der omhandler Medicin, Ernæring, Træning, Aktivitet og Livskvalitet en gang pr. måned, her deltager medarbejdere og terapeuter.</p>
-------------	--

<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt relevante træningsmuligheder i hverdagen, en beboer har ønske om at få træningsmulighederne udvidet.
----------------------------	---

### 3.5.2 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at pleje og omsorg, der tilbydes beboerne, er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboerne fremstår velplejede.</p> <p>Beboerne er tilfredse med den pleje, de modtager på plejecentret.</p> <p>En beboer klarer selv den daglige pleje og modtager hjælp til at komme i bad. Beboer er tilfreds med frekvensen af badet og hjælpens udførelse, som beboer beskriver som omhyggelig. Beboer oplever ikke at have sundhedsmæssige problemstillinger ud over funktionsnedsættes i forhold til at bevæge sig.</p> <p>En beboer modtager let hjælp til pleje, men kan selv gå i bad. Beboer sætter det at kunne udføre plejen selv meget højt. Beboer går i bad dagligt, og medarbejder støtter let. Beboer får blandt andet hjælp til at tage støttestrømper på. Beboer er tilfreds med hjælpen. Beboer beskriver at opleve respekt i plejen i forhold til fx blufærdighed.</p> <p>En beboer klarer selv plejen i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den personlige pleje tilrettelægges i samarbejde med beboerne, og at der arbejdes ud fra medinddragende principper. Der er opmærksomhed på, at beboers behov kan ændre sig fra dag til dag. Medarbejder beskriver, hvordan en beboers ressourcer prioriteres i forhold til dagens program.</p> <p>Der arbejdes med sundhedsfremme og forebyggelse, fx med hygiejniske principper i forhold til plejen. Ligesom der hjælpes til regelmæssige toiletbesøg og bleskift.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg, og at beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes den personlige pleje og omsorg ydes i forhold til beboernes behov.</p>

### 3.5.3 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at en beboers køleskab i boligen ikke er rengjort. Leder giver udtryk for uvished om, hvor ansvaret for rengøringen af beboernes køleskabe ligger og vil undersøge dette.</p> <p>Tilsynet observerer, at to boliger er rene, en bolig fremstår mindre ren, men svarende til beboers situation. Tilsynet observerer, at hjælpemidler ikke har ens rengøringsstand, idet et hjælpemiddel er rent, et hjælpemiddel er let snavset, mens et hjælpemiddel er snavset.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring.</p> <p>Medarbejdere orienterer om, at der er rengøringshjælp tilknyttet plejecentret. Mindre opgaver som oprydning og lignende anvender beboerne deres klippekort til.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at rengøringen af boliger er tilfredsstillende, mens rengøring af nogle hjælpemidler og et køleskab er mangelfuld.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rengøringen.</p>

### 3.5.4 Mad og måltider

#### Data

Tilsynet observerer både morgenmad og middagsmad under tilsynet. Tilsynet bemærker positivt, at der er en hjemlig stemning med blomster, lys og dug på bordet.

Ved morgenmaden spiser to beboere morgenmad på fællesarealerne. Der er en god stemning, og en medarbejder er hele tiden til stede under måltidet, mens hun ordner mindre opgaver i køkkenet. Begge beboere udtrykker, at det er dejlig mad. TV'et er tændt med lavt lydniveau, der er ingen der ser på TV'et. Maden er individuelt serveret, den ene beboer smører selv sin mad. Senere spiser en beboer alene i spisestuen, beboer fortæller, at det er dejligt at se TV imens.

Middagsmåltidet startes inden alle beboere er kommet til bordet. Maden sættes på bordet i fade og skåle, og de beboere, der kan, tager selv maden. Et fad er meget stort og tungt, det er ikke muligt for nogle af beboere at løfte fadet selv.

To medarbejdere har roller som praktiskvært og måltidsvært. Den praktiske vært går rundt i rummet flere gange uden et tydeligt formål med dette. En beboer kommenterer på dette med, at man kan høre medarbejder gå rundt. Måltidsværten sidder ved bordet under hele måltidet. Øvrige to medarbejdere, som deltager i måltidet, har utydelige roller under måltidet, fx sidder en medarbejder ved bordet, men rejser sig flere gange og går rundt om bordet for at servere. Der kommer endnu en medarbejder til i slutningen af måltidet, denne medarbejder rejser og sætter sig flere gange.

Måltidsværten igangsætter samtale om emner, der interesserer beboerne, samtidig spiser medarbejder et pædagogisk måltid. Måltidsværten udøver god faglig understøttelse af måltidet både i praktisk støtte og kommunikation. Øvrige medarbejdere sidder ved bordet uden at spise. En medarbejder hænger let henover bordet. En medarbejder kommenterer flere gange under måltidet i høj tone forskelligt til både beboere og kollegaer, blandt andet om en beboers mulige deltagelse i måltidet til en kollega. En beboer spørger en medarbejder (elev) om en ikke tilstedeværende beboers humør på tilsynsdagen, medarbejder svarer på spørgsmålet, og kommer dertil med en bemærkning om beboers forhold til den personlige pleje. Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på at give eleven den nødvendige introduktion omkring tavshedspligt.

To beboere er mindre tilfredse med maden. Den ene beboer beskriver maden som ensformig. Begge beboere beskriver forskellige kvalitetsmæssige problemstillinger ved maden. En beboer deltager i beboer-pårørendemøde, hvor maden drøftes. Beboer benytter også caféen. Beboer oplever at have tabt i vægt, men mener ikke at blive vejret.

Den anden beboer beskriver sig selv som kritisk i forhold til plejecentrets mad. Beboer køber selv supplerende mad. Beboer oplever også, at måltidets afvikling kunne være mere hyggelig. Beboer oplever ikke, at der er opmærksomhed nok fra medarbejderne under måltidet. Beboer oplever, at måltiderne er meget stille. En bestemt medarbejder er rigtig god til at samtale med beboerne ved måltider.

En beboer udtrykker tilfredshed med maden og måltiderne, hvor man taler hyggeligt sammen. Beboer kan lide, at medarbejderne sidder med ved bordet.

Under gruppeinterviewet beskriver medarbejderne, at der lige nu serveres varm mad til middag, men at dette snart ændres til aftensservering.

Ved særlige lejligheder bages småkager, koges æblegrød eller laves mad i afdelingskøkkenerne. Der skal fremadrettet arbejdes med temaer, hvor der arbejdes med mad i forhold til sæson en gang pr. måned.

Der er tilbud om mellemmåltider eftermiddag og aften, hertil er der mulighed for yderligere, hvis beboerne ønsker det. Der er bestilt en fristevoan, denne er endnu ikke kommet. I dag køres rundt med et rullebord.

	<p>Der er fokus på det gode måltid, fx at der skal være ro ved måltidet. Der er en tydelig rollefordeling imellem måltids- og praktiskvært. Måltidet skal være hyggeligt, hjemligt og give mulighed for socialt samvær på plejecentret.</p> <p>Alle beboere tilbydes vejning 1 x pr. måned, og ved vægttab 1 ugentligt. Der udarbejdes handleplan i forhold til beboernes ernæringsstatus. Der er ernæringsressourcpersoner, som der kan trækkes på og en diætist og ergoterapeut ansat i Ballerup Kommune.</p> <p>Ernæringsindsatser tydeliggøres på triageringstavlen ved hjælp af en særlig markering, og dette drøftes på triageringsmøde.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at sikre det gode måltid på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes tilgang og kommunikation er på forskelligt fagligt niveau under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af tilfredshed med mad og måltider.</p>

### 3.5.5 Rehabilitering

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at der arbejdes rehabiliterende med SMARTE mål. Der gives konkret eksempel på, hvordan et mål brydes op i mindre overskuelige mål for beboer.</p> <p>I hverdagen arbejdes med, at beboerne opfordres til fx selv at gå hen til bordet. Der er tilbud om ugentlig træning ved fysioterapeut, og der er gymnastik ved frivillige.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige gøremål i hverdagen som for eksempel selv at rede sin seng, at holde orden i boligen, at klæde sig på, at gå ud med affald, at lægge vaske-tøj på plads, at anvende håndstøvsuger og vande planter.</p> <p>En beboer beskriver den hjælp, der modtages som rehabiliterende, og at medarbejderne forstår, at det er vigtigt for beboer selv at udføre så meget som muligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med individuel tilgang og motivering i hverdagsrehabiliteringen, ofte med udgangspunkt i livshistorien. Der er opmærksomhed på at vedligeholde beboernes funktionsniveau og understøtte livskvalitet. Beboerne inddrages i forhold til deres ressourcer i hverdagens opgaver, såsom at servere kaffe, vande planter, dække bord og folde servietter.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes rehabiliterende på plejecentret, samt at beboerne oplever at anvende egne ressourcer i hverdagen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en individuel og rehabiliterende tilgang i pleje og praktisk hjælp.</p>

### 3.5.6 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer generelt en anerkendende og imødekommende omgangsform på plejecentret.</p> <p>Beboerne beskriver alle, at medarbejderne har en venlig og respektfuld omgangstone. En beboer fremhæver, at det er dejligt, at man kan lave lidt sjov med hinanden, og at man har det godt med hinanden.</p> <p>Medarbejderne vægter, at der er respekt og venlighed i kommunikationen. Der anvendes kropssprog i dialogen, og det sikres, at toneleje og stemmeføring er tilpasset situationen. Der er fokus på, at ligeværdighed og anerkendelse er en vigtig del af tilgangen. Medarbejderne oplever, at den gode dialog giver trykthed og nærvær. En del beboere kan lide, at der laves sjov.</p>
-------------	--

<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at omgangsformen er anerkendende og imødekommende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne er venlige og respektfulde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den faglige tilgang i kommunikationen på plejecentret.</p>
----------------------------	---

### 3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer opslag om månedens aktiviteter på gangen. Der er tilbud om motion, at lave efterårspynt, film, hygge, café med sang, en tur til Den Blå Planet, hallo-ween tema mm.</p> <p>Leder oplyser, at der er en aktivitetsplan, og at denne deles ud til alle beboere. Husets beboere taler med husets aktivitetspædagog om, hvad de har af ønsker til aktiviteter. Næsten dagligt er der kaffebord for både plejecentrets beboere og beboere i ældreboligerne.</p> <p>Det er det faste personale, som udfører klippene i klippekortsordningen.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige tilbud om aktiviteter, fx film, sang, banko, udflugter, gudstjeneste og socialt samvær. En beboer glæder sig meget til turen til Den Blå Planet. En anden beboer kan lide aktiviteter i egen bolig, som at læse avisen, se TV og høre radio. En beboer vil gerne deltage i aktiviteter, men ikke i alt, beboer oplever ikke at have et stort behov for aktiviteter.</p> <p>To beboer kender ikke til klippekortsordningen. En beboer beskriver at anvende ordningen til bankbesøg og at gå ud og handle. Beboer beskriver nogle ture i byen med en medarbejder. Beboer har også kørt på duocyckel ude i lokalområdet, det har været nogle gode ture.</p> <p>Medarbejder beskriver, at der er en række forskellige aktiviteter, også hverdagsaktiviteter, der ikke er planlagt, fx læse et blad eller spille Ludo. Pædagogen laver større aktiviteter, og medarbejderne tilbyder aktiviteterne til beboerne.</p> <p>I forhold til afvikling af klippekortet spørges beboerne om, hvad de har lyst til at anvende klippekortet til.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktiviteter målrettet målgruppen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter, og at medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde beboerne deltagelse i forskellige aktiviteter.</p>

## 3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.6.1 Bemanding og personalesituation

<b>Data</b>	<p>Leder fortæller, at der er ansat sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedsmedhjælpere. Der er flest social- og sundhedsassistenter ansat. Sygeplejerskerne arbejder i dagvagt på hverdage, uden for denne tid kontaktes hjemmeplejen.</p> <p>Der er nogen udskiftning i medarbejdergruppen, men også en fast kerne af medarbejdere. Det går udmærket med at ansætte medarbejdere på plejecentret.</p>
-------------	--

	<p>På plejecentret er sygefraværet lavt. Leder oplever, at den gode tone og indbyrdes respekt har betydning for dette. Som ledelse reagerer man på sygefravær, og Ballerup Kommunes retningslinjer omkring fravær følges. Man anerkender medarbejderne for deres fremmøde og gode indsats.</p> <p>Sygeplejerskerne tager sig af plejen af de mest komplekse beboere. Social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere er kontaktpersoner for beboerne. Leder oplever, at ansættelsen af sygeplejersker betyder noget for at forebygge indlæggelser. Der arbejdes med triagering, og her er sygeplejerskerne vigtige for processen og bidrager med sparring til den øvrige personalegruppe. Leder oplever, at niveauet for refleksion på plejecentret er steget.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at arbejdsopgaverne fordeles dagen før. Fordelingen sker efter tilstedeværende kompetence, og det behov beboerne har. Planen justeres ved ændringer i beboernes behov.</p> <p>Der er mulighed for sparring i løbet af dagen, og man hjælper hinanden og arbejder ligeværdigt med forskellige kompetencer. Man kan altid bede om hjælp.</p> <p>Alle dokumenterer, og der er en senvagt, som kan overlevere mundtligt, desuden anvendes triageringstavlen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med social kapital.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre den rette bemanning til opgaveløsningen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering at medarbejderne oplever, at planlægningen understøtter arbejdet, og at der er mulighed for sparring i hverdagen.</p>

### 3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Leder beskriver, at man under MUS taler om, hvad medarbejders behov er i forhold til kompetenceudvikling. Leder oplever, at medarbejderne arbejder med at løfte deres kompetencer. Det kan fx være ved at deltage på et kursus i kommunikation.</p> <p>Lige nu fylder Nexus og det gode måltid meget i hverdagen. Måltidet skal være hyggeligt, og der skal være ro under måltidet. Medarbejderne har frokostpause før, beboerne spiser, dette for at sikre faglig koncentration under måltidet.</p> <p>Delegering er ikke beskrevet formaliseret på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er afdelingssygeplejersken, som står for kompetenceudviklingen. Sygeplejersken underviser øvrige medarbejdere, og der er undervisning om det nødvendige i hverdagen.</p> <p>Der er mulighed for at komme på kurser, og der er forskellige ressourcpersoner på plejecentret, som viderebringer viden, fx om ernæring og forflytning, Dertil kommer et specialteam i Ballerup Kommune. Teamet dækker inkontinens, sår og demens</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre de rettet kompetencer og bedst mulig organisering på plejecentret.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er tilfredse med deres muligheder for kompetenceudvikling.</p>

# 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.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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, 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:

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 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 det vil kræve en radikal indsats 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 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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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

# 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 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.

# HØRINGSSVAR

BDO har ikke modtaget nogle faktuelle høringsvar.

---

## KONTAKT

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gia@bdo.dk

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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