

Tilsynsrapport  
**Ballerup Kommune**

Center for Social og Sundhed  
Plejecenter Lundehaven

Uanmeldt helhedstilsyn  
Februar 2016

# INDHOLD

1.	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.	Oplysninger om Plejecenter Lundehaven	4
3.	Datagrundlag	5
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	5
3.2	Værdigrundlag	5
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	6
3.4	Hverdagens praksis	7
3.4.1	Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	7
3.4.2	Personlig pleje	7
3.4.3	Praktisk hjælp	8
3.4.4	Mad og måltider	9
3.4.5	Rehabilitering	9
3.4.6	Omgangsform og sprogbrug	10
3.4.7	Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	10
3.5	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
3.5.1	Bemanding og personalesituation	11
3.5.2	Medarbejderkompetencer og udvikling	12
4.	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.	Præsentation af BDO	16

---

## 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 Plejecenter Lundehaven er, at der er tale om et plejecenter med

### Gode og tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Lundehaven omsætter Ballerup Kommunes og egne værdier på en måde, som bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærhed og livskvalitet.

Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation kun har sporadiske mangler, som let vil kunne afhjælpes.

Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager en professionel og individuelt tilrettelagt pleje og omsorg med respekt for den enkeltes værdighed og ønsker.

Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarderne på Lundehaven og i deres boliger.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at hygiejnen i forhold til hjælpemidler og boliger er tilfredsstillende.

Tilsynet konstaterer, at beboernes tilfredshed med madens kvalitet generelt er øget siden sidste tilsyn.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er meget opmærksomme på at skabe trivsel og hygge omkring måltiderne på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Lundehaven har fokus på at aktivere og understøtte beboernes rehabiliterende potentiale i dagligdagen.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen er præget af venlighed og respekt, og at medarbejderne er bevidste om egen rolle og ansvar i den forbindelse.

Det er tilsynets vurdering, at der er et bredt og afvekslende tilbud om aktiviteter på plejecentret, godt understøttet af de frivilliges indsats. Tilbuddet inkluderer de svage beboere, og aktiviteterne fordeles jævnt over dag- og eftermiddag/aften.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med Lundehavens aktivitetstilbud.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de fornødne kompetencer, og at der er stort fokus på at udvikle medarbejdernes faglighed svarende til centrets målgrupper.

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 igangsætter initiativer, der skal sikre individuel, konkret og handlevejledende dokumentation af beboernes aktuelle behov for pleje og omsorg.
2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret underviser og vejleder medarbejderne i korrekt udarbejdelse og ajourføring af indsatsområder.

## 2. OPLYSNINGER OM PLEJECENTER LUNDEHAVEN

<b>Adresse</b>
Skovlunde Torv 8, 2740 Skovlunde
<b>Leder</b>
Plejecenterleder Charlotte Harbou (sygemeldt på tilsynsdagen)
<b>Antal boliger</b>
Lundehaven rummer 48 plejeboliger og 19 almene ældreboliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 11. februar 2016, kl. 9.00 - 14.00
<b>Tilsynets deltagerkreds</b>
<p>Tilsynet blev indledt med interview af centrets to afdelingssygeplejersker og centrets kliniske udviklingssygeplejerske.</p> <p>Der blev udvalgt 3 beboere, hvoraf to bor på plejecentret, og en bor i ældrebolig på terrænet. Alle gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data. Tilsynet interviewer tre beboere og tre medarbejdere.</p> <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på plejecentret, hvor de kontaktede medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej på fællesarealer og i beboernes boliger. Indholdet af interviewene fremgår af nedenstående.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til afdelingssygeplejersker og centrets udviklingssygeplejerske.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Kirsten Marquardsen, Sygeplejerske, MHM

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Sygeplejerskerne oplyser, at Lundehavens centerleder tillige varetager ledelsen af Plejecenter Rosenhaven. Udviklingssygeplejersken fortæller, at hun har opgaver på begge centre, idet de mangler en udviklingssygeplejerske på Rosenhaven.</p> <p>Det oplyses endvidere, at der siden sidste års tilsyn er arbejdet med tilsynets anbefalinger i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation og madens kvalitet.</p> <p>I forhold til kvalitetssikring af dokumentationen i døgnrytmeplanerne har der været et øget fokus på, at man som kontaktperson har et særligt ansvar for at udarbejde og ajourføre beboerens døgnrytmeplan. Afdelingssygeplejerskerne og den kliniske udviklingssygeplejerske har sammen udarbejdet en fast struktur for evaluering af indsatsområder og følger og evaluerer arbejdet løbende sammen med øvrige medarbejdere.</p> <p>Ved forrige års tilsyn blev der fra beboernes side udtrykt utilfredshed med maden fra Ballerup Storkøkken. Afdelingssygeplejerskerne oplyser i den forbindelse, at der er foregået en intens dialog med køkkenet og med kommunens diætist i bestræbelsen på at forbedre den brugeroplevede kvalitet af maden. Medarbejderne har brugt mange ressourcer og energi på at give storkøkkenet tilbagemeldinger på beboernes kritik af/ønsker til maden. Det er ledelsens indtryk, at det er blevet bedre, idet færre beboere har klaget.</p> <p>På storkøkkenets initiativ er der igangsat en proces i forhold til, at der på plejecentrene i kommunen udnævnes ernæringsnøglepersoner, som har et særligt fokus på beboernes måltider.</p> <p>Det oplyses, at der foretages ernæringscreening af alle beboere ved indflytning.</p> <p>Endvidere får tilsynet oplyst, at plejecentret har arbejdet målrettet med implementering af FMK. Implementeringen er forløbet planmæssigt, men har krævet en del personaleressourcer. Yderligere har plejecentret arbejdet med indsatskataloget. I den forbindelse er der blandt andet igangsat et arbejde med udarbejdelse af helhedsbeskrivelser og fokusering på en strategi for, hvornår der skal foreligge udarbejdelse af indsatsområder.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.2 VÆRDIGRUNDLAG

<b>Data</b>	<p>Adspurgt om centrets værdigrundlag oplyser sygeplejerskerne, at de bærende principper i alt samvær, omsorg og pleje bygger på medinddragelse og respekt for den individuelle beboer.</p> <p>Ansvar, omsorg, respekt, tillid og anerkendelse er plejecentrets nøgleord. Værdierne omsættes i praksis ved at gøre det sammen med eller for beboeren, som betyder noget for den enkeltes oplevelse af livskvalitet.</p> <p>Ledelse og medarbejdere lægger vægt på at skabe et godt internt og tværfagligt samarbejde samt en høj trivsel for alle, herunder er der lagt stor vægt på at medinddrage beboerne og deres pårørende i hverdagslivet på centret.</p>
-------------	---

	<p>Sygeplejerskerne oplyser, at de arbejder bevidst på at udvikle kvalitet og faglighed med udgangspunkt i den nyeste viden og udvikling, der er på området.</p> <p>Tilsynet har interviewet tre beboere. De udtrykker alle meget stor tilfredshed med alle forhold på plejecentret, hvor de føler sig trygge og godt behandlet på alle måder.</p> <p>Den ene beboer har boet på plejecentret i nogle år og har stor glæde i hverdagen, selv om det nogle dage piner hende, at hun husker dårligt. Hun oplever, at medarbejderne er meget gode til at lytte, hvis der er noget, hun har brug for at tale om.</p> <p>Den borger, som bor i ældrebolig, har stor glæde af at komme på plejecentret, og føler sig privilegeret ved selv at kunne transportere sig i el-kørestol mellem sit hjem og centret, hvor hun hygger sig med de øvrige beboere.</p> <p>Medarbejderne betegnes som dygtige, søde og hjælpsomme og gode at tale med.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at værdierne i samvær og pleje for beboerne udmøntes i en respektfuld adfærd og den måde, man møder beboerne på. Medarbejder finder det vigtigt at kende til beboernes tidligere liv og vaner, så man i dialogen med beboeren kan tage udgangspunkt i det, der er kendt og betydningsfuldt for beboeren.</p> <p>Endvidere påpeger medarbejderne, at de forsøger at skabe aktivitet, hygge og fællesskab i hverdagen, så beboerne ikke føler sig isolerede.</p> <p>En medarbejder påpeger, at respekt for en beboer også kan vise sig ved at forstå og acceptere, hvis en beboer fravælger fællesskabet.</p> <p>Alle beboere har en kontaktperson, som fx har ansvar for kontakt til egen læge og sygehus. Kontaktpersonens opgave er at følge de aftaler, som er lavet under indflytnings samtalen for derved at sikre, at beboernes ønsker og vaner kommer til udtryk i den daglige pleje.</p> <p>Tilsynet observerer flere hyggelige situationer mellem beboere og medarbejdere, fx i forbindelse med formiddagskaffe og aktiviteter.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Lundehaven omsætter Ballerup Kommunes og egne værdier på en måde, som bidrager til, at beboerne oplever en tryk dagligdag med nærhed og livskvalitet.</p>

### 3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

<b>Data</b>	<p>Tilsynet oplyses om, at helhedsbeskrivelserne endnu ikke er udfærdiget hos alle beboere, men der er udarbejdet en plan for arbejdet, så man når i mål inden for den afsatte frist i april.</p> <p>Tilsynet gennemgår og orienterer sig i dokumentation vedrørende tre beboere.</p> <p>Den sundhedsfaglige dokumentation indeholder generelt en beskrivelse af opfølgning og evaluering af den pleje og behandling, som er iværksat hos beboeren. Døgnrytmeplanen indeholder generelt beskrivelse af plejen og omsorgen for beboerne for dag, aften og nat.</p> <p>Tilsynet kan dog konstatere, at der hos to beboere er mangler i forhold til dokumentationen.</p> <p>Hos en beboer afspejler døgnrytmeplanen ikke beboerens aktuelle situation og bør ajourføres. Det fremgår, at beboeren har blærekateter, hvilket ikke er korrekt. Hos denne beboer er døgnrytmeplanen heller ikke fyldestgørende udfyldt i forhold til beboerens behov for hjælp om aftenen, hvor beboeren tilbydes nedre toilette og bleskift på grund af inkontinens. Hos samme beboer mangler der en helhedsbeskrivelse.</p> <p>I forhold til en anden beboer fremgår det af helhedsbeskrivelsen, at der er store udfordringer i forhold til at få lov til at hjælpe pågældende med nedre hygiejne.</p>
-------------	--

	<p>Dette kunne med fordel suppleres med en handlingsvejledende beskrivelse af adfærd og handlemuligheder i den forbindelse. Alternativt kunne dokumentationen udbygges med en socialpædagogisk handleplan.</p> <p>Der er udfyldt et såkaldt "prikkeskema" (funktionsvurdering).</p> <p>Tilsynet bemærker, at dokumentationen indeholder beskrivelser af beboernes individuelle behov, særlige hensyn og vaner og ønsker, fx i forhold til psykisk pleje og omsorg, smertebehandling og væske/ernæring.</p> <p>Dokumentationen er udformet i et professionelt og fagligt sprog, og medarbejderne kan redegøre for beboernes sundhedsmæssige problemstillinger og beskrive handlinger ved ændringer i beboernes tilstand og funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne har fokus på, at ændringer i beboernes tilstand bliver dokumenteret og drøftet på de daglige møder.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation har få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

<b>Data</b>	<p>Plejecentret Lundehaven er et forholdsvist nyt plejecenter, som har fokus på nye teknologiske hjælpemidler. Plejecentrets kontorer er udstyret med touch skærme, og der er loftlifte i alle boliger.</p> <p>De interviewede beboere oplever, at de råder over de hjælpemidler, de har brug for i dagligdagen. Beboerne finder de eksisterende rammer for træning tilfredsstillende og mener desuden, at der er gode muligheder for selv at træne på fællesarealerne og udenfor, når vejret tillader det.</p> <p>En beboer nævner, at han er meget glad for at deltage i motion på hold en gang om ugen, som varetages af træningsterapeuten.</p> <p>Medarbejderne er bekendte med, hvilke hjælpemidler og teknologiske løsninger, der er mulighed for at anvende i plejen.</p> <p>Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med Hjælpemiddelcentralen. Medarbejderne oplyser, at der er fokus på at anvende ny teknologi/hjælpemidler i det omfang, det er tilgængeligt. Der er fokus på det fysiske arbejdsmiljø for at forebygge nedslidning, og terapeuterne på hjælpemiddel- og træningsområdet er gode at sparre med i forhold til at finde individuelle løsninger i aktuelle plejesituationer.</p> <p>Ved henvendelse om akut behov for et hjælpemiddel, bliver dette hurtigt leveret.</p> <p>I Lundehavens café er der for nylig opstillet skriveborde med to bærbare computere, en stationær PC og en DUKA PC. Derudover er der også en printer, som frit kan benyttes.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.4.2 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at alle beboere er velsoignerede og pæne i tøjet.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med, udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af plejen og omsorgen og oplever, at medarbejderne generelt tager hensyn til deres vaner og ønsker.</p>
-------------	--



	<p>Den ene af de interviewede beboere har svært ved at forholde sig til spørgsmålene vedrørende egne ressourcer i forbindelse med plejen.</p> <p>En anden beboer fortæller tilsynet, at hun er forholdsvis selvhjulpnen i hverdagen, men er meget glad og tryk ved hjælpen til bad og hårvask, da hun let bliver svimmel.</p> <p>Medarbejderne kan via eksempler redegøre for den individuelle beboers behov for fysisk og psykisk pleje.</p> <p>Medarbejderne er generelt kompetente og kan med faglig overbevisning gøre rede for beboernes behov for understøttende pleje og redegøre for, hvordan beboernes egne ressourcer inddrages i plejen og i hverdagens gøremål.</p> <p>Respekten for den enkelte beboer og en høj grad af ligeværdighed mellem beboerne og medarbejderne nævnes flere gange i samtalen med medarbejderne.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvorledes hun anvender guidning, spejling og motivation som redskaber i arbejdet med en dement beboer, som er helt overbevist om, at hun er selvhjulpnen, men som i høj grad har brug for hjælp.</p> <p>En medarbejder beskriver, at det kan være en udfordring at finde den rette balance mellem at medinddrage beboers ressourcer og yde støtte præcis der, hvor det er nødvendigt og målrettet efter beboers behov og ønsker. I særlig grad hos de svageste og mest demente beboere. Her nævnes den motiverende samtale og en anerkendende tilgang som vigtige og brugbare værktøjer.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, at hun oplever, at der er stor indbyrdes støtte mellem medarbejderne, når det gælder komplekse beboere med helt særlige behov. Det er medarbejders oplevelse, at der bliver taget hensyn, hvis man som medarbejder fx har svært ved at tackle en beboer og dennes problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne sparrer med hinanden for at kunne give den bedste og mest optimale pleje til beboeren.</p> <p>Medarbejderne udtrykker stor tryk ved at have sygeplejerskernes ekspertise inden for rækkevidde i dagligdagen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne giver udtryk for at få den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager en professionel og individuelt tilrettelagt pleje og omsorg med respekt for den enkeltes værdighed og ønsker.</p>

### 3.4.3 Praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer, at de tilsete boliger fremtræder i en ren og pæn hygiejnisk tilstand. Ligeledes er beboernes hjælpemidler rengjorte.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at det er et fast rengøringspersonale, der varetager rengøringen af beboernes boliger hver fjortende dag.</p> <p>Alle tre beboere giver udtryk for tilfredshed med hjælpen til rengøring og den praktiske hjælp og støtte.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv hjælper til med at støve af og lægge tøj sammen, og selv passer sine blomster.</p> <p>Den beboer, som bor i ældrebolig, beskriver, hvorledes han flere gange ugentligt selv kan lave lidt morgenmad i sit køkken og efterfølgende får hjælp til at rydde op og feje/vaske gulvet, idet han sidder i kørestol. Beboeren sætter stor pris på selv at kunne varetage en del af sin forplejning.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at få den hjælp, de har behov for, og det er deres oplevelse, at hjælpen generelt tager udgangspunkt i deres ønsker og vaner.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med rengøringsstandarderne på Lundehaven og i deres boliger.</p>

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende, og at hygienjen i forhold til hjælpemidler og boliger er tilfredsstillende.

#### 3.4.4 Mad og måltider

##### Data

Maden bliver leveret fra Ballerup Kommunes Storkøkken. I plejecentrets afdelinger anretter og serverer medarbejderne det varme måltid for beboerne, og beboerne har mulighed for selv at forsyne sig fra anrettede fade. Medarbejderne sidder generelt med under måltidet og indtager deres medbragte mad.

Tilsynet taler med flere beboere, som fortæller, at de synes, at maden er blevet meget bedre over tid og erklærer sig godt tilfredse med maden på Lunde Haven.

Beboerne er bevidste om, at der tidligere har været klaget over madens kvalitet og oplever, at deres kritik er blevet taget til efterretning. En af de beboere, som erkender, at han har været meget kritisk, fortæller, at han stadig kan blive skuffet over den varme mad, men at kvaliteten dog generelt er øget betragteligt i det forgangne år. På tilsynsdagen betegner han måltidet som "himmelsk", idet det er to af hans livretter, der blev serveret. Han roser især tilberedningen af fisk og supper.

En beboer fortæller tilsynet, at hun synes, at maden er temmelig kedelig, og at hun godt kan finde på at gå i byen og købe noget lækkert. Hun er meget lykkelig over at være i stand til selv at gå ned i byen og handle.

Medarbejderne fortæller, at de fleste beboere indtager deres måltider i spisestuen, hvilket medarbejderne understøtter. Medarbejderne finder det vigtigt at motivere beboerne til at være med i det sociale samvær med de øvrige beboere, og medarbejderne oplever, at flere beboere har glæde af det, når de først sidder ved bordet. Det er endvidere en fælles opfattelse, at fællesspisning fremmer appetitten hos nogle beboere.

En medarbejder fortæller, at hun altid forsøger at medinddrage beboerne i de praktiske opgaver omkring måltiderne, fx borddækning. Medarbejderne er altid til stede under måltidet, og spiser i begrænset omfang egen medbragt mad.

Tilsynet oplever medarbejderne som meget bevidste om deres rolle og ansvar for at skabe dialog og hyggelig stemning ved måltiderne.

Der er fokus på, at beboerne får den mad, de ønsker, og om kosten svarer til beboerens behov for ernæring, for eksempel i forhold til om beboeren har behov for en særlig kost til at tage på eller tabe sig.

##### Tilsynets vurdering

Tilsynet konstaterer, at beboernes tilfredshed med madens kvalitet generelt er øget siden sidste tilsyn.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er meget opmærksomme på at skabe trivsel og hygge omkring måltiderne på plejecentret.

#### 3.4.5 Rehabilitering

##### Data

Tilsynet observerer en beboer, der lægger tøj sammen, og en beboer der dækker bord sammen med en medarbejder. Rundt i plejecentrets forskellige afsnit er der op hængt plancher i forhold til træning af benmuskler og arme. Der løber et gelænder langs væggen i et afsnit, og her ses det, at der er fastgjort træningselastikker, som er let tilgængelige for beboerne, som har lært at bruge disse. Det giver beboerne en god mulighed for at fortsætte træning og øvelser, de er blevet præsenteret for, under træningen med fysioterapeuterne.

På afdelingerne hænger opslagstavler med informationer til beboerne eksempelvis om aktiviteter og underholdning for dagen.

Af samtalen med sygeplejerskerne fremgår det, at det opleves, at medarbejderne har øget deres fokus på at identificere og understøtte beboernes ressourcer og arbejde

	<p>rehabiliterende i hverdagen. En del beboere er dog så demente eller skadede, at det kan være svært for medarbejderne at få beboerne motiveret til at deltage med egne ressourcer.</p> <p>Den ene af de interviewede beboere oplyser, at hun gør alt, hvad hun selv kan, både praktisk og i forhold til personlig hygiejne. Den anden beboer har meget svært ved at forholde sig til spørgsmål vedrørende egne ressourcer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer inddrages i dagligdagens gøremål med henblik på vedligeholdelse af deres funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er blevet mere opmærksomme på at tænke i ressourcer før begrænsninger og på ikke i misforstået omsorg at "forkæle" beboerne for meget, men snarere motivere beboerne til at gøre mest muligt selv. En medarbejder fortæller, at det kan være svært at aflære sine gamle vaner og tidligere tiders kultur, som handlede om at gøre alt for beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de synes, at de er gode til at tale sammen om, hvordan den individuelle beboer bedst kan motiveres/støttes til at vedligeholde deres funktionsniveau. Her er det ifølge medarbejderne en stor fordel at kende til beboerens tidligere liv og vaner.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at Plejecenter Lundehaven har fokus på at aktivere og understøtte beboernes rehabiliterende potentiale i dagligdagen.

#### 3.4.6 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer generelt respektfuld, venlig og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med i forbindelse med rundgang på plejecentret, giver udtryk for, at der er en fin omgangstone blandt og med medarbejderne.</p> <p>En beboer fortæller, at hun nyder det sociale samvær med nogle af de øvrige beboere i huset. Beboeren taler meget med sine bofæller og medarbejderne og kan også godt finde på at banke på hos en af bofællerne, når hun har lyst til at få en snak.</p> <p>Beboerne oplever, at stemningen generelt er god på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne fortæller samstemmende, at det er en vigtig del af deres dagligdag at bidrage til at skabe en god stemning og at sørge for, at der er liv og hygge omkring beboerne.</p> <p>En medarbejder har erfaring for, at humor og sang kan løfte stemningen hos nogle beboere, men samtidig kan man være nødt til at målrette sin kommunikation til den enkelte beboer, da de er meget forskellige og opfatter og reagerer meget forskelligt.</p> <p>Alle interviewede medarbejdere giver udtryk for, at der reageres prompte, hvis man overhører en uhensigtsmæssig omgangstone/praksis.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at kommunikationen er præget af venlighed og respekt, og at medarbejderne er bevidste om egen rolle og ansvar i den forbindelse.

#### 3.4.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

<b>Data</b>	<p>Tilsynet observerer dagen igennem, at der foregår mange forskellige små aktiviteter på fællesarealerne og i cafe og i afdelingernes opholdsstuer. Der er livlig kommunikation mellem beboere og medarbejdere, og en del af beboerne har besøg af venner eller pårørende den pågældende formiddag. Tilsynet overhører en hyggelig samtale mellem en aktivitetsmedarbejder og en beboer. Medarbejderen fortæller, hvilken aktivitet der foregår samme dag, og opfordrer beboeren til at deltage. Det er tydeligt, at det glæder beboeren at blive personligt opfordret til at deltage.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes aktivitetsplan for aktiviteter på Lundehaven, som ophænges rundt omkring i huset og i cafeen, således at både beboere og udefrakommende kan se, hvad der foregår på plejecentret.</p> <p>Der er faste tilbagevendende aktiviteter som fx gymnastik, filmklub, dans, sang og banko i cafeen, og derudover arrangeres der løbende aktiviteter både af plejecentret og de frivillige. Centret har i år fået bevilget en rickshawcykel.</p> <p>Tilsynet erfarer at der er indrettet en sansehave, hvor der er plantet ca. 2.000 forskellige blomsterløg, der gør, at haven ændrer sig efter årstiden.</p> <p>Det oplyses, at caféen er åben for Lundehavens beboere, deres familie, venner, personale, brugere af Træning og Aktivitet og for kommunens pensionister.</p> <p>"Lundehavens Venner" består af en gruppe frivillige, der på forskellig måde bidrager i hverdagen, hvor de hjælper med stort og småt. Flere beboere har besøgsvenner.</p> <p>Som noget relativt nyt har Lundehaven åbnet "Roses skønhedsklinik", hvor Lundehavens beboere kan komme og blive forkælet, fx med ansigtspleje, massage eller neglepleje.</p> <p>Centret har etableret et aktivitetsteam på 5 medarbejdere på baggrund af bevillinger fra ældrepuljen, som skal skabe aktiviteter primært i cafeerne på kommunens plejecentre. Aktiviteterne er både for beboere på plejecentrene og for hjemmeboende ældre borgere.</p> <p>De beboere, tilsynet taler med, er yderst tilfredse med bredden og hyppigheden af planlagte aktiviteter. En beboer fremhæver det som positivt, at der også foregår aktiviteter om eftermiddagen og aftenen. Dette bekræfter medarbejder, som fortæller, at eftermiddagen ofte bruges til 1-1 samvær med beboere, som ikke ønsker/ikke kan deltage i større arrangementer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er mange muligheder for aktiviteter, fordi man altid griber de muligheder, dagen og beboernes tilstand byder på. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse aktivitetsmedarbejderne og de frivilliges indsats og involveringsgrad og hjælp i forhold hertil.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne sikres indflydelse på eget liv samt information og tilbud om beboerforhold gennem opslag på opslagstavler og beboeravis.</p> <p>Medarbejderne udviser under interview et stort kendskab til beboernes ønsker og væner i forbindelse med aktiviteter.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er et bredt og afvekslende tilbud om aktiviteter på plejecentret godt understøttet af de frivilliges indsats.</p> <p>Tilbuddet inkluderer de svage beboere, og aktiviteterne fordeles jævnt over dag- og eftermiddag/aften.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med Lundehavens aktivitetstilbud.</p>

## 3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

### 3.5.1 Bemanding og personalesituation

Data	<p>Afdelingssygeplejerskerne oplyser, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejerskerne udgør ca. halvdelen af personalegruppen. Prioriteringen af ovenstående faggrupper har været bevidst for at imødekomme de stigende behov hos plejecentrets meget komplekse målgrupper. Plejecentret har prioriteret at have sygeplejersker ansat gennem hele døgnet.</p> <p>Plejecentret har desuden en pædagog ansat til at stå for aktiviteter i "Aktivitten", som er et værksted til aktivitet med beboerne.</p>
------	--

	<p>Sygefraværet er relativt lavt, og personalegennemstrømningen ligger på forventet niveau.</p> <p>Der er faste vagttag, og om morgenen er der rapport for alle med videregivelse af de vigtigste informationer om beboerne. Desuden afholder de to afdelinger møde kl. 11 dagligt, hvor der er en systematisk beboergennemgang ud fra principperne fra triagering.</p> <p>Plejecentrets leder afholder faste møder med de to afdelingssygeplejersker og udviklingsygeplejersken, og afdelingslederne afholder møder med hver deres personale en gang om måneden.</p> <p>Der afholdes endvidere to årlige stormøder for at sikre et forum, hvor beboere, pårørende, seniorråd, politikere, medarbejdere og ledelse har mulighed for dialog.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er rigtig gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelingerne, når der er sygdom og ferie/fravær blandt medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er et tæt tværfagligt samarbejde med sygeplejerskerne, fysioterapeut og træningsassistent.</p> <p>Både det interne og eksterne samarbejde på Plejecenter Lundehaven betegnes som velfungerende.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.5.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

<b>Data</b>	<p>Sygeplejerskerne oplyser, at der tilbydes kurser efter ønske og behov. Der er aktuelt ved at blive planlagt en strategidag vedrørende rehabilitering, idet kommunen netop har lanceret en ambitiøs rehabiliteringsstrategi. Udvalgte medarbejdere har allerede deltaget i centralt organiseret undervisning om emnet.</p> <p>Beboerne oplyser, at medarbejderne virker meget dygtige. En beboer, som har haft sin gang på centret i flere år, inden han selv flyttede ind, synes, at medarbejderne er meget kompetente og udfører et flot stykke arbejde.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har stor glæde af stedets specialistteam inden for fx demens og dokumentation. Endvidere oplyses det, at udviklingsygeplejersken tilrettelægger og står for undervisning og yder de forskellige faggrupper sparring i teams. Aktuelt planlægges der undervisning i triagering på centret.</p> <p>Af andre planlagte udviklingsområder nævner sygeplejerskerne ernæring og demens.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det giver en meget stor tryghed og fremmer fagligheden, at centrets kliniske udviklingsygeplejerske er massivt til stede og kender beboerne og deres sundhedsmæssige problemstillinger. Sygeplejerskerne bruges meget i den daglige sparring og i forbindelse med den daglige beboergennemgang efter, at morgenplejen er tilendebragt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de fornødne kompetencer, og at der er stort fokus på at udvikle medarbejdernes faglighed svarende til centrets målgrupper.

# 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- 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 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 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 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.
Gode og tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>gode og tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.  Det gode og tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.  Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at 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.

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

## 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, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejecentrets egen 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.

---



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

---

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON

Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

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

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

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

