

Tilsynsrapport  
Fredensborg Kommune  
Ældre og handicap  
Pleje- og Aktivitetscenter Lystholm

Uanmeldt tilsyn

juni 2014

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

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

## Indholdsfortegnelse

|     |                                                                 |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Formalia.....                                                   | 4  |
| 2   | Samlet tilsynsresultat .....                                    | 5  |
| 2.1 | Begrundelse for tilsynsresultatet .....                         | 6  |
| 2.2 | Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger .....        | 7  |
| 3   | Datagrundlag .....                                              | 8  |
| 3.1 | Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer ..... | 14 |
| 4   | Tilsynets formål .....                                          | 16 |
| 4.1 | Indhold og metode .....                                         | 16 |
| 4.2 | Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer ..... | 17 |
| 4.3 | Vurderingsskala .....                                           | 17 |
| 5   | Yderligere oplysninger .....                                    | 18 |
| 5.1 | Underskrifter .....                                             | 18 |

## 1 Formalia

|                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pleje og aktivitetscenters navn og adresse</b>                                                                                                                                                                                       |
| Pleje- og Aktivitetscenter Lystholm, Lystholm 20, 3480 Fredensborg                                                                                                                                                                      |
| <b>Leder</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| Charlotte Dyrby                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Antal boliger</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| 40 almene plejeboliger                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>                                                                                                                                                                                               |
| Den 18. juni 2014 kl. 9.00 - 15.00                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Datagrundlag</b>                                                                                                                                                                                                                     |
| Ved tilsynet er der foretaget observationer på fællesarealer, gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation, observationer hos beboerne samt gennemført interviews med medarbejderne. Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet. |
| Tilsynet har interviewet 4 beboere.                                                                                                                                                                                                     |
| Tilsynet har desuden gennemført interview med 4 medarbejdere:                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 social- og sundhedshjælpere</li><li>• 2 social- og sundhedsassistenter</li></ul>                                                                                                              |
| <b>Tilsynsførende</b>                                                                                                                                                                                                                   |
| Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM                                                                                                                                                                                                 |

## 2 Samlet tilsynsresultat

BDO KR har på vegne af Fredensborg Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på pleje- og aktivitetscenter Lystholm. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO KR, at pleje- og aktivitetscenter Lystholm er godkendt ved det uanmeldte tilsyn.

| Samlet vurdering |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| x                | <b>Godkendt</b><br>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Forholdene på plejecenteret vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.                                                                                               |
|                  | <b>Godkendt med mangler</b><br>Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.                                                                                                                                   |
|                  | <b>Alvorlige fejl og mangler</b><br>Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere beboere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. |

## 2.1 Begrundelse for tilsynsresultatet

Tilsynsresultatet præsenteres dels ud fra en samlet vurdering dels ud fra en beskrivelse af, hvilke mål og indikatorer manglerne forekommer

### Styrker

På baggrund af tilsynet vurderes det, at plejecentret er karakteriseret ved følgende styrker:

Lystholm har siden sidste tilsyn arbejdet med at implementere ny organisationsstruktur i forhold til, at der blev ansat en gruppeleder på hver af de 2 ny-etablerede afdelinger.

På tilsynstidspunktet i år er der lige tiltrådt ny centerleder og ansat en sygeplejerske mere. Det betyder, at der i dag er en gruppeleder, som er sygeplejerske samt 2 sygeplejersker i dagvagt. Derudover er centerleder og den anden gruppeleder henholdsvis ergoterapeut og fysioterapeut. Sygeplejerske oplyser, at de har arbejdet målrettet med deres dokumentationspraksis. Tilsynet bemærker positivt at dokumentationen fremstår delvis systematisk og sammenhængende mellem handleplan og døgnrytmeplan eller fokusområder. En gruppeleder fortæller endvidere, at de har arbejdet med triage (forebyggelse af indlæggelser), hvilket generelt har bidraget til et kvalitetsløft i den daglige pleje og omsorg.

Der ses generelt sammenhæng mellem visitationsbevilling og beboernes tilstand. I forhold til beskrivelser af beboernes pleje og omsorg ses der generelt relevante og dækkende beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg, som tager afsæt i beboerens ressourcer fysisk, psykisk og socialt.

Der er oprettet relevante og aktuelle beskrivelser af den sundhedsfremmende og forbyggende indsats i døgnrytmeplan og eller fokusområde.

Beboerne trives på plejecentret og oplever, at de har stor indflydelse på deres hverdag.

Beboerne oplever, at deres egne ressourcer anvendes i dagligdagen, og at medarbejderne motiverer til selvhjælp.

Beboerne føler sig meget trygge og godt tilpasse og oplever, at medarbejderne er meget hjælpsomme.

Beboerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at der udvises stor respekt i hverdagen for deres ønsker om levevis.

Beboerne behandles værdigt og kommunikationen er respektfuld.

Medarbejderne udviser et stort fagligt engagement og kan på en fyldestgørende måde redegøre for, hvorledes såvel den personlige pleje og omsorg som hjælpen til den praktiske støtte skal udføres hos beboerne.

Medarbejderne motiverer i høj grad beboerne til selvhjælp. Medarbejderne har i høj grad fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer i forhold til den personlige pleje og omsorg og kan beskrive, hvordan beboerne medinddrages i opgaveløsningen samt prioriterer deres ressourcer.

Der hersker en hyggelig og hjemlig atmosfære og stemning og medarbejderne er smilende og imødekommende, når der kommer besøgende ind i afdelingen.

Standarden af rengøringen på fællesarealerne er tilfredsstillende.

### Mangler

Der er ikke fundet "mangler" i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.

#### Alvorlige fejl og mangler

Der er ikke fundet "alvorlige fejl og mangler" i forhold til tilsynskonceptet på tilsynstidspunktet.

## 2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til pleje- og aktivitetsscentrets fremadrettede udvikling:

#### Bemærkninger

1. Medarbejderne har ikke umiddelbart kendskab til beboernes bevilling
2. Tilsynet bemærker at der er delvis sammenhæng mellem helhedsbeskrivelse, døgnrytmeplan og fokusområder og at døgnrytmeplanerne generelt er handlingsvejledende med beskrivelser af plejen og omsorgen samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag til den enkelte beboer.
3. Tilsynet bemærker, at døgnrytmeplanerne delvis mangler beskrivelser af beboerens psykiske og mentale tilstand samt beboerens ressourcer i de forbindelse.
4. Døgnrytmeplanerne tager i nogen grad afsæt i, hvad beboeren har behov for hjælp til og i mindre grad afsæt i beboerens ressourcer.

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til at drøfte en revisitationspraksis for løbende at sikre sammenhæng mellem visitation og beboernes pleje- og omsorgsbehov.
2. Tilsynet anbefaler, at Lystholm fortsat holder fokus på og udvikler en systematisk og sammenhæng mellem helhedsbeskrivelse, døgnrytmeplan og fokusområder samt i endnu højere grad udarbejder døgnrytmeplaner, som er beskrivende og handlingsvejledende på alle områder.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne vejledes i at udarbejde døgnrytmeplaner, som beskriver beboernes mentale og psykiske tilstand samt beboerens ressourcer.
4. Tilsynet anbefaler, at døgnrytmeplanerne i deres beskrivelser i endnu højere grad tager afsæt i beboernes ressourcer og efterfølgende beskriver, hvad beboeren har behov for hjælp til.

### 3 Datagrundlag

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

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

| Mål 1<br>Beboerens plejebehov er ajourført |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dokumentation                              | x  |     | I alle dokumentationer er der generelt sammenhæng mellem den visiterede pakkeydelse og den beskrevne pleje og omsorg.<br>I 1 dokumentation er beboeren visiteret til pakke 3. Beboernes problemstillinger og plejebehov er umiddelbart beskrevet mindre komplekse end til en pakke 3, da beboerens tilstand har ændret sig efter indflytningen. Det bør drøftes og overvejes, om beboerens nuværende situation giver anledning til revisitation. |
| Observation                                | x  |     | Hos alle beboere er der generelt sammenhæng mellem bevilling og beboernes tilstand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Beboer                                     | x  |     | Alle beboere tilkendegiver, at de ved, hvem de skal kontakte, hvis de får behov for at klage. Ingen af beboerne har på tilsynstidspunktet haft behov for at klage.<br>En beboer har bestemt ikke noget at klage over og hvis behovet opstod, ville hun gå til en medarbejder.                                                                                                                                                                    |
| Medarbejder (1)                            |    | x   | Medarbejdere kender til beboerens plejebehov.<br>Medarbejder fortæller, at de ikke har kendskab til visitators bevilling hos den enkelte beboer. En medarbejder oplyser, at de så småt er begyndt at tale om beboernes visitering i medarbejdergruppen.                                                                                                                                                                                          |

Personlig pleje - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandards

| Mål 2<br>Der foreligger en beskrivelse af pleje- og omsorgsindsatsen |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dokumentation                                                        | x  |     | I alle dokumentationer er der delvis sammenhæng mellem helhedsbeskrivelse, døgnrytmeplan og fokusområder.<br>I alle dokumentationer er der generelt oprettet relevante og aktuelle fokusområder, som følges og evalueres løbende.<br>I alle døgnrytmeplaner er der generelt handlingsvejledende beskrivelse af plejen og omsorgen til den enkelte beboer og i alle |

|             |   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |   |  | vagter dag, aften og nat.<br>Tilsynet bemærker dog, at 3 døgnrytmeplaner mangler beskrivelse af mindre delområder - eksempelvis mangler handlingsvejledende beskrivelse af badet, beboerens psykiske tilstand og stemningsleje, sprogbarriere, tendens til hævede ankler samt faldtendens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Observation | x |  | Tilsynet kan i forhold til alle beboere observere sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Beboer      | x |  | Alle beboere oplever, at de får tilbudt den hjælp, de har behov for.<br>En beboer står selv op og tager et daglig bad, hvilket beboeren sætter stor pris på.<br>En anden beboer står selv op og går ud på badeværelset, men får hjælp til nedre hygiejne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Medarbejder | x |  | Alle medarbejdere kan på en kompetent og fyldestgørende måde beskrive beboernes særlige behov for pleje og omsorg.<br>Eksempelvis beskriver en medarbejder, at beboer reagerer meget kraftig på manglende væske, hvorfor de er meget opmærksomme på, at beboeren får drukket rigeligt.<br>Medarbejder fortæller at de tidligere hjalp beboer med personlig hygiejne men at beboeren selv stå op og gå i bad.<br>En tredje beboer har stort behov for, at det er genkendelighed, både i forhold til medarbejderne som hjælper beboeren, men også i forhold til daglig struktur og rutiner. |

| Mål 3                                                       |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                             | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Dokumentation                                               | x  |     | Hos alle beboere er der beskrevet aktuelle sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Eksempelvis i forbindelse med mad og drikke, eksem og tendens til forstoppelse.                                                                                                                              |
| Observation                                                 | x  |     | Tilsynet kan i forhold til dokumentationen observerbare sammenhæng mellem de beskrevne risici og beboerens tilstand.<br>Tilsynet kan i forhold til 1 beboer observere en manglende sammenhæng, da beboer ofte falder, hvilket ikke er beskrevet tilstrækkeligt i døgnrytmeplan eller fokusområde. |
| Beboer                                                      | x  |     | Alle beboer oplever, at personalet er lyttende og omsorgsfulde og tager sig af beboernes sundhedsmæssige problemstillinger.<br>En beboer har kroniske mavesmerter, men er i smertebehandling.                                                                                                     |

|             |   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medarbejder | x |  | <p>Alle medarbejdere kan på en faglig og kompetent måde fortælle om relevante risici hos beboerne.</p> <p>Eksempelvis skal man ikke stille for store krav til en beboer, da han får det psykisk dårligt og bliver utryg. Dette kan forebygges ved at hjælpe beboer med nogle opgaver, som beboeren godt selv kunne magte. Hermed skabes overskud til andre aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne har ligeledes fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til smertedækning, ernæring og væskeindtagelse.</p> |
|-------------|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Aktivitet og træning i henhold til servicelovens § 86 samt kommunens kvalitetsstandards

| Mål 4                                                                                                                                   |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Der foreligger en beskrivelse af beboerens ressourcer fysisk og psykisk samt hvordan de inddrages i de daglige pleje- og omsorgsopgaver |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                         | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dokumentation                                                                                                                           | x  |     | <p>I 1 døgnrhythmeplan er der beskrevet, hvordan beboernes ressourcer inddrages i de daglige plejeopgaver.</p> <p>I 3 døgnrhythmeplaner er der delvis beskrivelser af, hvordan beboerens ressourcer inddrages.</p> <p>Der mangler eksempelvis beskrivelser i forhold til, hvordan beboerens psykiske og mentale ressourcer udnyttes og hvordan medarbejderne kommunikerer med beboeren.</p> <p>Et andet eksempel er en beboer, som skal opfordres kraftigt til at spise og drikke. Her mangler beskrivelse af, hvordan medarbejderne motiverer beboeren til at huske at spise og drikke.</p> <p>En tredje beboer har behov for at få sine ben op efter lange gangdistancer. Her mangler beskrivelse af, om beboeren selv tager dette initiativ eller medarbejderne skal støtte og hjælpe beboeren.</p> <p>Døgnrhythmeplanerne tager i nogen grad afsæt i, hvad beboeren har behov for hjælp til og i mindre grad afsæt i beboerens ressourcer.</p> |
| Observation                                                                                                                             | x  |     | I alle døgplaner er der sammenhæng mellem de beskrevne opgaver og beboerens tilstand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Beboer                                                                                                                                  | x  |     | <p>Alle beboere tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for i forhold til deres funktionsniveau og det, de magter.</p> <p>En beboer fortæller, at han indtil nu har kørt bil, men vil nu stoppe og i stedet leje en crosser. Beboer oplever, at medarbejderne er gode til at bakke op om hans beslutning og hjælper til, når beboeren har behov. Samme beboer sidder med i</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|             |   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |   |  | <p>bruger- og pårørenderåd.</p> <p>En anden beboer kan godt lide at læse aviser og blade, men synes, det er for dyrt selv at abonnere på en avis.</p> <p>En tredje beboer ville gerne gangtræne oftere end tilfældet er i dag.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Medarbejder | x |  | <p>Alle medarbejdere kan på en engageret og faglig måde beskrive indsatsen hos beboerne i relation til udnyttelse af beboeres egne ressourcer.</p> <p>En beboer kan være kontaktsøgende og appellerende efter mere hjælp trods det, at beboeren kan mange ting selv. Beboeren har samtidig brug for megen ros og anerkendelse. Tilsyn og medarbejder drøfter, hvordan beboeren kan blive mere selvhjulpne og samtidig opleve ikke at "miste" kontakten til medarbejderne.</p> |

#### Rehabilitering med fokus på inddragelse af beboernes ressourcer fysisk, psykisk og socialt

| Mål 5                                                                                                                                                 |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Der foreligger en beskrivelse af den rehabiliterende indsats i.f.t. at beboerne er aktivt deltagende i forhold beboerens ressourcer, ønsker og behov. |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                       | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dokumentation (1)                                                                                                                                     | x  |     | Hos alle beboere er der oprettet et fokusområde for aktivitet og træning og defineret formål og retningsgivende mål med indsatsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dokumentation (2)                                                                                                                                     | x  |     | <p>Alle fokusområder indeholder en beskrivelse af dagligdags-aktiviteter eller træningsindsatser med en naturlig sammenhæng til døgnrytmeplanen. Døgnrytmeplan beskriver ligeledes dagligdags aktiviteter som eksempelvis, at beboer deltager i gymnastik, gå ture, banko eller generelle fælles aktiviteter.</p> <p>I en døgnrytmeplan er der beskrevet, at beboer deltager i opgaver som tømme skraldespand i køkken, oprydning, opvask og skift af sengelinned.</p> |
| Observation                                                                                                                                           | x  |     | <p>Hos alle beboere observeres der en sammenhæng mellem de beskrevne aktiviteter og beboernes deltagelse i aktiviteter og samvær med andre.</p> <p>Tilsynet observerer ikke på tilsynstidspunktet beboere som deltager i dagligdagsopgaver som bordækning, oprydning, sammenlægning af tøj ect.</p>                                                                                                                                                                    |
| Beboer                                                                                                                                                | x  |     | <p>Alle beboere tilkendegiver, at de deltager i de aktiviteter, de ønsker samt at de spiser i fælles spisestuen.</p> <p>En beboer kan godt lide at være aktiv og savner at kunne spille</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|             |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |   | <p>kort med nogle af de øvrige beboere.</p> <p>En anden beboer som overvejende er selvhjulpne, har ikke det store behov for at blive motiveret til træning af personalet, da beboeren selv ønsker at prioritere. Samme beboer fortæller, at medarbejderne er meget imødekommende overfor nye ideer og forslag.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Medarbejder | x | <p>Medarbejderne kan redegøre for beboernes ønsker og behov og deltagelse i aktiviteter.</p> <p>En beboer deltager som oftest i de aktiviteter, der foregår og vil altid gerne med på ture.</p> <p>En anden beboer er selv initiativrig og udfører naturligt en række praktiske opgaver i sin bolig. Samtidig nyder beboeren at få maden serveret trods det, at beboeren nok godt kunne gøre dette selv. Medarbejder fortæller, at det til gengæld betyder, at beboeren har overskud til andre ting, som giver beboeren livskvalitet.</p> <p>En medarbejder fortæller, at beboer på et tidspunkt ikke ønskede at gå alene med sin rollator trods det, at medarbejder vurderede, at beboeren havde funktionsevnen. Medarbejderen tog en snak med beboeren og det viste sig, at beboeren var utryk og bange for at falde. Medarbejder og beboer har efterfølgende aftalt, at beboeren tilbydes gangtræning med støtte af 2 personer og beboer skal nu, på egen opfordring, ud at gå igen for anden gang med følgeskab af 2 personers støtte.</p> |

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

| Mål 6                                                                           |    |     |                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter |    |     |                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                 | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                              |
| Observation                                                                     | x  |     | Boligerne fremstår generelt ryddelige og rengjorte. I 2 boliger ligger der lidt sporadisk, men synligt snavs på gulvet.                                                                                                   |
| Beboer                                                                          | x  |     | Alle beboere giver udtryk for, at være tilfredse med den leverede rengøringshjælp.                                                                                                                                        |
| Medarbejder                                                                     | x  |     | Alle medarbejdere kan fagligt beskrive, hvilke hygiejnemæssige risikofaktorer, de skal være opmærksomme på. Hos en beboer skal medarbejderne være særlig opmærksomme på tendens til rødme i hudfolder mellem lår og mave. |

### Hverdagen på pleje og aktivitetscentret

| Mål 7                                            |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                  | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dokumentation                                    | x  |     | Hos 2 beboere er livshistorien nedskrevet.<br>Hos 1 beboer mangler der en livshistorie og/eller dokumentation på, at beboeren ikke ønsker at udarbejde en sådan.<br>Hos 1 beboer er det ikke relevant, da beboeren generelt er meget velfungerende                                                                                                               |
| Beboer (1)                                       | x  |     | Beboerne tilkendegiver, at de føler sig godt tilpasse på Lystholm og oplever, at de har medindflydelse på egen hverdag.<br>En beboer kan godt lide at sove længe og først stå op kl. ca. 9.30, hvilket respekteres af personalet.<br>En anden beboer deltager kun i de aktiviteter, beboeren har lyst til.                                                       |
| Beboer (2)                                       | x  |     | Alle beboere tilkendegiver, at de føler sig trygge.<br>En beboer føler sig særlig tryk på grund af sit kald. Beboeren har ved et uheld fået trykket på kaldet et par gange og medarbejderne kommer altid med det samme. Beboer fortæller, at medarbejderne også altid er søde til at spørge ind og forhøre om alt er vel og om der er noget, de skal hjælpe med. |
| Medarbejder                                      | x  |     | Alle medarbejdere kan fortælle om, hvordan de sikrer beboerne en tryk og rolig hverdag.<br>En beboer tager ikke selv initiativ, men nyder at være social og deltage i de forskellige aktiviteter.<br>En beboer med nedsat funktionsniveau, sætter stor pris på at være pæn klædt på og se velsoigneret ud.                                                       |

| Mål 8                    |    |     |                                                                                                                      |
|--------------------------|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beboeren oplever respekt |    |     |                                                                                                                      |
|                          | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                         |
| Observation (1)          | x  |     | Tilsynet observerer respektfuld kommunikation imellem beboere og medarbejdere.                                       |
| Observation (2)          | x  |     | Tilsynet observerer, at det nonverbale sprog bliver anvendt professionelt i samspillet med beboerne.                 |
| Beboer                   | x  |     | Alle beboere giver udtryk for, at medarbejderne taler respektfuldt og de oplever at blive behandlet på en ligeværdig |

|                 |   |  |                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|---|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |   |  | måde.<br>Beboer oplever, at der er et godt klima, medarbejderne er meget hjælpsomme og de er meget imødekommende.<br>En anden beboer fortæller, at alle medarbejderne er rigtig søde og rare.                                              |
| Medarbejder (1) | x |  | Alle medarbejdere kan fortælle om handlinger, der sikrer respekten for den enkelte beboer.<br>En medarbejder fortæller, at en beboer har særlig behov for ros og anerkendelse, som kan bidrage til, at beboeren får en god dag.            |
| Medarbejder (2) |   |  | Alle medarbejdere kan fortælle om betydningen af deres nonverbale sprog og adfærd i hverdagen.<br>En medarbejder fortæller, at det betyder meget at udvise en stille og rolig adfærd og vise imødekommethed med et smil eller øjenkontakt. |

### 3.1 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer

Der er udarbejdet fem målepunkter for "Rundgang på pleje og aktivitetscenteret".

| Observationer på fællesarealer             |    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | Ja | Nej | Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Er der et aktivt miljø på fællesarealerne? | x  |     | Der hersker en hjemlig, rolig og hyggelig atmosfære og stemning på alle fællesarealer. Medarbejderne er meget smilende, imødekommende og hjælpsomme, når der kommer besøg i afdelingerne. Medarbejderne er synlige overalt. I en afdeling sidder flere beboere enten sammen eller lidt spredt ved bordene og hygger sig. Flere beboere bemærker, der kommer fremmede ind i afdelingen ved at kigge og smile til tilsynsmedarbejderen. Tilsynet observerer flere beboere, som sidder sammen ude i den lukkede gårdhave og nyder solen. Det er tydeligt, at beboerne hygger sig og tilkendegiver på forespørgsel, at de nyder solen og hygger sig. Tilsynet ser flere beboere, som taler sammen. Der høres let baggrundsmusik i gårdhaven.<br><br>Tilsynet får oplyst, at beboerne om eftermiddagen skal bage vafler ude i gårdhaven. |

|                                               |   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|---|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |   |  | Tilsynet får ligeledes oplyst at der er indkøbt kongespil og ringspil til brug i den enkelte afdeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?    | x |  | Der er rent og pænt på alle fællesarealer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet | x |  | <p>Beboerne spiser i deres respektive afdeling. Der serveres snitter til frokost, som smøres i produktionskøkkenet. Snitter anrettes på fade, hvor beboerne kan vælge, hvad de ønsker. De beboere som ønsker det, sidder sammen i deres opholdsstue/spisekøkken. Medarbejderne sidder med ved bordet og hjælper, hvor der er behov.</p> <p>Efter frokost sidder flere beboere sammen ude i gårdhaven og spiser is.</p> |
| Er kommunikationen respektfuld                | x |  | Tilsynet observerer i flere situationer, at medarbejder henvender sig til beboerne og at kommunikationen foregår på en ligeværdig og respektfuld måde.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Bliver beboerne behandlet værdigt             | x |  | <p>Medarbejderne er synligt til stede på fællesarealer og tilsynet observerer, at beboerne får hjælp, når de har behov for det.</p> <p>En beboer tilkendegiver et ønske om, at interview med tilsynsførende foregår i gårdhaven. Medarbejder viderebringer budskabet og samtalen mellem den tilsynsførende og beboeren gennemføres på en lidt afsindiges bæk i solen.</p>                                              |

## 4 Tilsynets formål

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

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

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

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

### 4.1 Indhold og metode

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på pleje og aktivitetscentre i Fredensborg Kommune er der udarbejdet 9 mål, som tager udgangspunkt i Fredensborg Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

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

Fredensborg kommune har valgt, at der i forhold til medarbejderne skal indgå mål vedr. medarbejderkompetencer.

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

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

| Omsorgs- og plejemæssige praksis                                                                                                                                                                                                                                   | Organisatoriske og personalemæssige forhold | Øvrige                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|
| Det skriftlige grundlag for ydelsen<br>Personlig pleje<br>Sundhedsfremme og forebyggelse<br>Rehabilitering med fokus på inddragelse af beboernes ressourcer.<br>Aktivitet og træning<br>Praktisk hjælp<br>Hverdag på pleje og aktivitetscenteret, herunder trivsel |                                             | Observationer på fællesarealer |

#### 4.2 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer

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

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

#### 4.3 Vurderingsskala

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Vurderingen *Godkendt* er kendetegnet ved gode og tilfredsstillende forhold, som kan give anledning til at påpege udviklingspunkter i form af bemærkninger eller anbefalinger. Disse bemærkninger eller anbefalinger angiver, hvordan stedet kan arbejde videre med yderligere kvalitetsforbedringer.

Vurderingen *Godkendt med mangler* er kendetegnet ved gode og jævne forhold og med mangler på enkelte områder. Denne vurdering giver anledning til anbefalinger om, hvilke områder der skal arbejdes med for at rette op på de pågældende forhold.

Vurderingen *Alvorlige fejl og mangler* er kendetegnet ved, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere beboere fx omsorgssvigt eller ubegrundet brug af magt. Vurderingen giver anbefaling om, at kommunen straks iværksætter tiltag for at afhjælpe og forbedre forholdene, samt foretager et op følgende tilsyn efter en nærmere aftalt periode.

## 5 Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

HELEN HILARIO JØNSSON

Afdelingschef, Senior Manager

Mobil: +45 24 29 50 79

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

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

DK-1561 København V

Mobil: 45 33 12 65 45

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

### 5.1 Underskrifter

19. juni 2014

Margit Kure

Manager, sygeplejerske, MHM

BDO Rådgivning

Havneholmen 29

1561 København V