

Tilsynsrapport

Brøndby Kommune

Social og Sundhedsforvaltningen,

Ældre og Omsorg

Ældrecenter Kisumparken

Uanmeldt tilsyn

September 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	2
2.0	Indledende oplysninger	3
3.0	Datagrundlag	4
3.1	Aktuelle vilkår og status	4
3.2	Det skriftlige grundlag	4
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	4
3.4	Mad og måltider	5
3.5	Kommunikation og adfærd	5
3.6	Pårørende og frivillige	6
3.7	selvbestemmelse og medindflydelse	6
4.0	Tilsynets formål og metode	7
4.1	Formål	7
4.2	Metode	7
4.3	Vurderingsskala	8
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	8
4.5	Præsentation af BDO	9

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Kisumparken er, at forholdene på boenheden kan karakteriseres som

Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen kan karakteriseres som eksemplarisk, og at dokumentationen løbende justeres og evalueres samt anvendes som et dynamisk arbejdsredskab af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende, og at den rehabiliterende tankegang er implementeret i hverdagens praksis.

Medarbejderne fremstår meget engagerede og kompetente.

Det er tilsynets vurdering, at Kisumparkens indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som særdeles tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd i Kisumparken er særdeles hjertelig og respektfuld, og borgerne har i høj grad medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.

Borgerne har varierende tilbud om aktivitet og træning via de daglige opgaver i Boenheden. Medarbejderne kan på fin vis redegøre for, hvordan de inddrager nye medarbejdere i opgaveløsningen, således at det bidrager til at højne borgernes trivsel og livs kvalitet.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
Boenheden, Kisumparken 114, st.tv, 2605 Brøndby
Leder
Britta Pedersen
Antal boliger
7 demensboliger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
Fredag den 8. september 2017, kl. 12.00 - 14.00
Tilsynets deltagerkreds
Boenheden blev ifølge aftale med Brøndby Kommune varslet om tilsynsdatoen to dage forinden. Tilsynet interviewede: 3 ledere og 2 medarbejdere, som er uddannet social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent. Tilsynet havde dialog med flere borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet. Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til lederen af boenheden om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende
Manager Margit Kure, sygeplejerske MHM Manager Pernille Remming, cand.scient. kulturgeografi og minoritetsstudier

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

Data	<p>Kisumparken fik ikke anbefalinger ved sidste års tilsyn.</p> <p>Æblehaven og Kisumparken har samme ledelse og arbejder med de samme udviklingsprojekter. Der henvises derfor til beskrivelse i tilsynsrapporten fra Æblehaven under punktet aktuelle vilkår og status.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.2 DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen for to borgere. I begge tilfælde er dokumentationen eksemplarisk. De er grundige, fyldestgørende og handlevejledende med konkrete beskrivelse i samarbejdsaftalen. Det konstateres, at der er et relevant fokus på at arbejde rehabiliterende med borgernes ressourcer.</p> <p>De sygeplejefaglige udredninger er ligeledes grundige og omfatter relevante plejeplaner. Dokumentationen matcher borgernes observerede tilstand.</p> <p>Dokumentationen er formuleret i et fagligt og professionelt sprog.</p> <p>Medarbejderne anvender dokumentationen aktivt i hverdagen og bruger det i høj grad som arbejdsredskab i forhold til eksterne samarbejdspartnere. Medarbejderne redegør for, hvordan de løbende dokumentere borgernes tilstand og funktionsniveau for at understøtte borgernes udvikling og den hjælp og støtte, som borgerne har behov for.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at dokumentationen fremstår eksemplarisk, da den både er fyldestgørende og handlevejledende. Der gives et relevant billede af det menneske, det omhandler, og er formuleret i et meget anerkendende og fagligt funderet sprog.

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data	<p>De borgere, som tilsynet møder og taler med, udtrykker stor tilfreds med at bo på Kisumparken. De får i høj grad den hjælp, de har behov for, og trives i de trygge og familiære rammer.</p> <p>Medarbejderne afholder indflytningssamtale med nye borgere og deres pårørende. Det er vigtigt for medarbejderne at lære borgernes vaner og ønsker at kende, men det er samtidig vigtigt at være åben og observerende over for nye ønsker og behov, som kan opstå.</p> <p>Samarbejdet med sygeplejersken fra Æblehaven er særdeles velfungerende. Medarbejderne bruger sygeplejersken som sparringspartner, og borgerne oplever en genkendelse, når sygeplejersken kommer i boenheden. Sygeplejersken kan i nogle situationer være en effektiv "autoritet" over for de borgere, som har svært ved at samarbejde og forstå evt. igangsættelse af indsatser. Medarbejderne beskriver, at sygeplejersken løfter 'noget fra deres skuldre' ved at være opmærksom, lyttende og understøtte i omgangen med og omsorgen for borgerne.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne sikrer, at borgerne modtager den nødvendige pleje og omsorg ved nøje at følge borgerne via observation og følge op i samarbejdsaftalen og plejeplaner.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme og taler indbyrdes om, hvordan de sikrer omsorgspligt og undgår omsorgssvigt. Et eksempel er en borger, der ikke ønsker hjælp til at bade, men hvor medarbejder hjælper med påklædningen, og der kan foretages de relevante observationer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med rehabilitering i forhold til den enkelte. Alle praktiske opgaver løses af boenhedens medarbejdere, hvor borgerne er aktive og deltagende efter evne og lyst. Fx rengøringsopgaver, tøjvask borddækning, oprydning og madlavning.</p> <p>Det fremgår af interview med medarbejderne, at de kan reflektere relevant over egen praksis og har fokus på videndeling.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er taget hånd om borgernes observerbare risici - både fysiske, psykiske, mentale og sociale.</p> <p>Borgerne synes velplejede, og rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af pleje, omsorg og praktisk bistand er særdeles tilfredsstillende, og at den rehabiliterende tankegang er fuldt implementeret i hverdagens praksis.</p> <p>Medarbejderne kan på en meget engageret og faglig kompetent måde redegøre for særlige indsatser til målgruppen.</p>

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Tilsynet ankommer i forbindelse med, at borgerne spiser frokost. Tilsynet observerer en særdeles god stemning omkring frokostbordet. Alle borgere spiser i den fælles spisekestue, og der er en tillidsfuld og humoristisk stemning, hvor borgerne, i særdeleshed, tager kærligt "gas" på hinanden, på medarbejderne og omvendt. Borgerne hjælper til med afrydning og deltager i opvasken, som går på skift.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de udarbejder madplaner i samarbejde med borgerne og fortager fælles indkøb.</p> <p>Der er tilknyttet en diætist, som er god til at give gode råd og fif til hverdagen. Medarbejderne er meget opmærksomme på at følge op og sikre, at borgerne opretholder en tilfredsstillende ernæringstilstand.</p> <p>En af borgerne har lavet mad hele sit liv og med stor fornøjelse hjulpet til med tilberedning af maden. Borgeren kan dog ikke længere magte det hygiejnemæssige i opgaven, hvorfor medarbejderne giver hende andre opgaver, såsom vasketøjet etc.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Kisumparkens indsats i forbindelse med borgernes mad, måltider og ernæringstilstand kan betegnes som særdeles tilfredsstillende. Der er fokus på faktorer, der har betydning for den enkelte borgers livskvalitet i relation til måltidet.</p>

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne er yderst søde og flinke og meget hjælpsomme.</p> <p>Medarbejderne vægter at være lyttende på en respektfuld måde og giver sig god tid til at lytte til borgerne og altid sikre, at de har forstået borgernes budskaber.</p>
-------------	--

	Ved observation kan det konstateres, at medarbejderne anvender en hjertelig og respektfuld omgangstone. Medarbejderne er omkring borgerne på fællesarealerne og er meget opmærksomme på den enkelte.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd i Kisumparken er særdeles hjertelig og respektfuld.

3.6 PÅRØRENDE OG FRIVILLIGE

Data	<p>Medarbejderne har et fint og velfungerende samarbejde med de pårørende. Medarbejderne er samtidig meget bevidste om at varetage borgernes interesser og behov, hvilket kan betyde, at de ikke altid kan opfylde den pårørendes behov. Hos en borger er der lavet meget klare aftaler om, hvor meget og hvordan de pårørende skal involveres. Det kan skabe dilemmaer for medarbejderne, men det er borgerens beslutning, hvilket de respekterer.</p> <p>Der er ikke frivillige tilknyttet boenheden. Til gengæld har de praktikanter tilknyttet og unge i nytteindsatser, som hjælper til med de praktiske opgaver. Det kan eksempelvis være at tørre skuffer af sammen med borgerne.</p> <p>Ordningen er meget meningsfuld på flere måder. Det giver blandt andet borgerne en mulighed for at fortælle deres historie en gang mere, hvilket de nyder og har stor glæde af. Modsat hører de faste medarbejdere nye nuancer i borgernes historie, som de måske ikke har hørt tidligere.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne har et varieret tilbud om aktivitet og træning via de daglige opgaver i boenheden. Medarbejderne kan ligeledes på en engageret, faglig og kompetent måde redegøre for, hvordan de inddrager nye medarbejdere i opgaveløsningen, således at det samlet bidrager til at højne borgernes trivsel og livskvalitet.

3.7 SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Data	<p>Tre borgere fremviser deres bolig, som er personligt indrettet og i høj grad med hver deres særpræg. Borgerne er meget tilfredse med indretningen af boligen, og en borger er meget glad for sit separate soveværelse, så hun kan lukke døren, da hun ryger i stuen.</p> <p>Medarbejderne respekterer i høj grad borgernes selvbestemmelsesret. Borgerne træffer deres egne valg, men når de i situationer oplever en uhensigtsmæssig adfærd, forsøger medarbejderne at motivere og støtte borgerne i den rigtige retning. De understreger dog samtidig, at det er vigtigt, at samarbejdet foregår på en sådan måde, at borgeren får følelsen af, at det er dem selv, der har truffet beslutningen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

MARGIT KURE

Manager

m: 24295072

e: mku@bdo.dk

www.bdo.dk

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

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