



Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Omsorgscenteret Solgården

Uanmeldt tilsyn maj 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTERET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN	8
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER	9
3.3	DOKUMENTATION	9
3.4	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	11
3.5	PRAKTISK HJÆLP.....	12
3.6	MAD OG MÅLTIDER.....	13
3.7	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	14
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	17
4.1	FORMÅL	17
4.2	METODE	17
4.3	VURDERINGSSKALA.....	18
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	19

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 omsorgscentret 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, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de 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.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



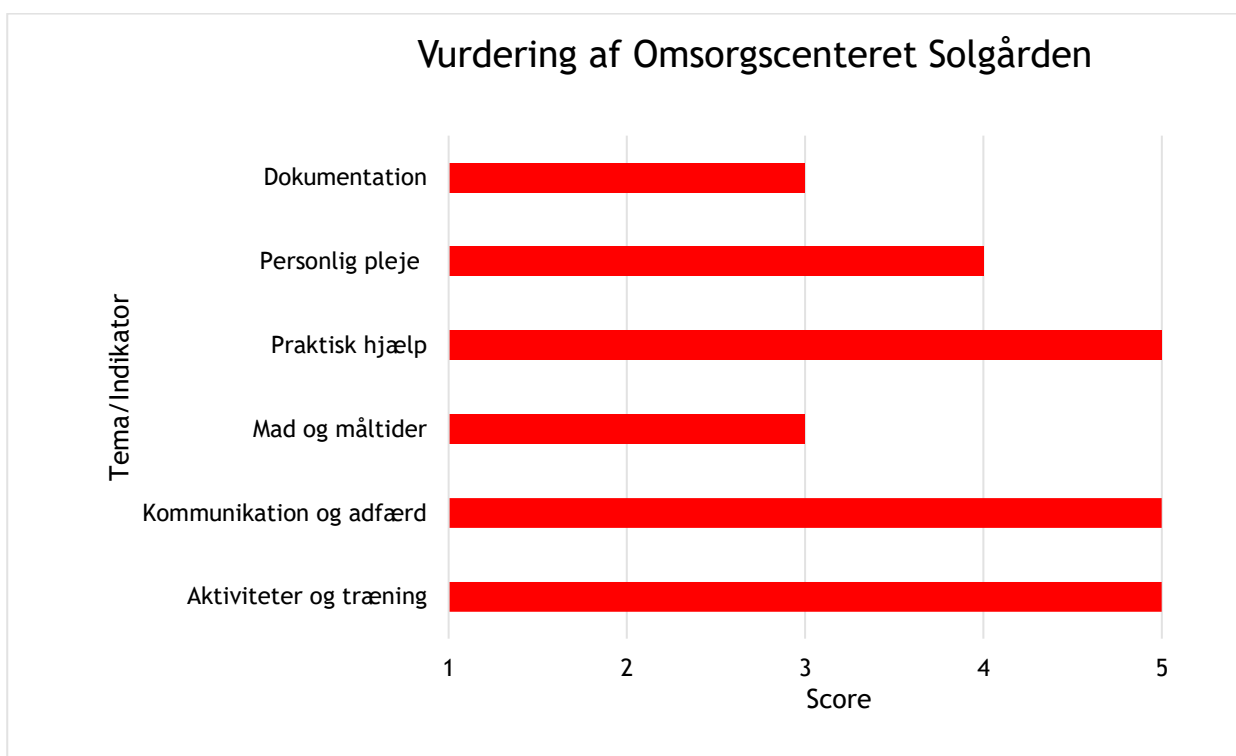
1. OPLYSNINGER OM OMSORGSCENTERET

Oplysninger om tilsynet og Solgården
Navn og Adresse: Omsorgscenteret Solgården, M. P. Jensens Vej 4, 3550 Slangerup
Leder: Marianne Broby Andersen
Antal boliger: 46 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 5. maj 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med omsorgscenterets ledelse• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en pædagog)
Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation:

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i middel grad lever op til indikatorerne. Der er konstateret flere mangler i en besøgsplan, og besøgsplaner mangler generelt handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad. Derudover konstateres der mangler i funktionsevnetilstande og generelle oplysninger i forhold til en beboer.

Der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger for opgaveoverdragede opgaver, men det er vurderingen, at disse i mindre grad bidrager til at sikre en individuel indsats, idet beskrivelserne udelukkende indeholder en standardtekst.

Personlig pleje og støtte:

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne oplever god kontinuitet, og de henviser til, at plejen ofte udføres af deres kontaktperson eller af medarbejdere/afløsere, de har mødt tidligere. To beboere udtrykker oplevelsen af, at der kan forekomme ventetid på besvarelse af nødkald, hvilket især gør sig gældende om natten.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i udførelse af plejen og omsorgen for beboerne, herunder hvordan der sikres en rehabiliterende tilgang og en god hygiejne ved at følge gældende retningslinjer.

Praktisk hjælp:

De besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og hjælpemidler er renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider:

På baggrund af observationer er det tilsynets vurdering, at der i mindre grad er overensstemmelse mellem det, der sker i praksis, og de fokusområder og indsatser, som medarbejderne beskriver under gruppeinterviewet. Tilsynet vurderer, at der i praksis er mindre fokus på at sikre en rehabiliterende tilgang og socialt samvær under måltiderne.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af maden og rammerne for måltidet. En enkelt beboer italesætter dog oplevelsen af, at der kan være meget stille under måltiderne.

På baggrund af gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid, og at de har den nødvendige faglige forståelse for, hvorledes den rehabiliterende tilgang understøttes gennem måden, maden anrettes og serveres på.

Kommunikation og adfærd:

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvordan der sikres en god relationsdannelse med beboerne og et godt samarbejde med de pårørende.

Aktiviteter og træning:

På omsorgscenteret er der gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboerne livskvalitet.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og de beskriver deltagelse heri efter eget valg. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

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.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i kvalitetsarbejdet med dokumentationen rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre udarbejdelse af funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplaner umiddelbart efter beboeres indflytning, så disse kan anvendes som et aktivt redskab i plejen og omsorgen for beboerne. Endvidere anbefales det at rette et særligt fokus på at sikre handlevejledende dokumentation af hjælpen til bad.
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsindsatser udarbejdes individuelt og handlevejledende, og at der konsekvent henvises til de udarbejdede handlingsanvisninger i besøgsplanerne.

3. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at Sundhedsstyrelsens anbefalinger for efterdispensering af medicin til enhver tid følges.
4. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt får høj prioritet snarest muligt at nå i mål med den igangværende undersøgelse af nattevagtsområdet, så nødkald om natten sikres besvaret uden ventetid.
5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser i forhold til at sikre det gode måltid for beboerne, herunder anbefales følgende fokus:
 - Faglig refleksion over signalværdien i, at medarbejdere spiser med ved måltidet uden at indgå aktivt heri.
 - Faglig drøftelse af formålet med det pædagogiske måltid.
 - Fokus på den rehabiliterende tilgang, herunder brug af rulleborde.
 - Fokus på medarbejdernes efterlevelse af deres rolle og ansvar i forhold til at sikre dialog og socialt samvær i praksis.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, medarbejdernes evne til faglig refleksion ift. personcentreret omsorg, hygiejne og aktiviteter.</p> <p>Ledelsen beskriver, at social- og sundhedsassistenter har afholdt kontordage, hvor alle journaler er blevet gennemgået som led i kvalitetssikring af dokumentationen. Centersygeplejersken har forestået undervisning af medarbejdergruppen for at sikre en fælles faglig forståelse for dokumentationsarbejdet. En af omsorgscentrets centersygeplejersker fungerer som superbruger og står til rådighed for faglig sparring, når der opstår tvivl om dokumentationen. Nye medarbejdere sikres via et omfattende introduktionsprogram og grundig introduktion til omsorgssystemet. Omsorgscenteret har fået bevilget midler fra Kompetencefonden, og et af de kommende moduler omhandler netop arbejdet med dokumentation i praksis.</p> <p>Alle medarbejdere i demensafsnittet har gennemført grunduddannelse inden for den personcentrerede omsorgsmodel, og de arbejder nu målrettet hermed i praksis. Alle nye medarbejdere skal som en del af introduktionen gennemføre e-learning i forhold til demens og magtanvendelse, og pt. foregår der et arbejde med opfølgning på, at også de fastansatte medarbejdere gennemgår e-learning programmet. Ledelsen udtrykker, at ovenstående indsatser bidrager til at styrke medarbejdernes evne til faglig refleksion.</p> <p>Hygiejne har været og er stadig et stort fokusemne på omsorgscenteret. Retningslinjerne for hygiejne er blevet skærpet over for medarbejderne, og hygiejnesygeplejersken har blandt andet udsendt nyhedsbreve om brug af værnemidler, korrekt håndhygiejne og lignende. Hver gang der udkommer et nyhedsbrev, sikrer områdelederen, at indholdet heri drøftes med medarbejderne. Omsorgscenteret har netop haft nyt COVID-19 udbrud, hvilket ærgrer ledelsen.</p> <p>Umiddelbart efter sidste tilsyn blev tilbud om aktiviteter sat på dagsordenen med medarbejderne. Ledelsen beskriver, at refleksionen med medarbejderne førte til en erkendelse af, at medarbejderne kun i begrænset omfang var opmærksomme på italesættelse af de mange en-til-en aktiviteter og spontane aktiviteter, der på tidspunktet reelt blev tilbudt beboerne. Det er ledelsens oplevelse, at omsorgscenteret under epidemien var meget opmærksomme på at sikre gode tilbud til beboerne samtidig med, at de gældende restriktioner blev overholdt. Ledelsen oplyser, at omsorgscenteret har en del ressourcer til afholdelse af aktiviteter, herunder blandt andet aktivitetsmedarbejdere, som er en del af omsorgscenterets tværgående team. Aktivitetsmedarbejderne er ansat i dag- og aftenvagter, men pt. er de lidt udfordrede på, at en aktivitetsmedarbejder er på orlov, hvorfor aktiviteter primært ligger i eftermiddags- og aftentimerne. Foruden aktivitetsmedarbejderne er der ansat en medarbejder, hvis primære opgave omhandler aktiviteter med beboerne, og omsorgscenteret har tilknyttet en musikterapeut og en musikpædagog, hvis tilbud er meget eftertragtet hos beboerne. Omsorgscenteret har netop ansat en ergoterapeut, som fremadrettet skal varetage aktiviteter', som fx gymnastik. Omsorgscenteret deltager i et fælles kommunalt projekt i arbejdet med tiltrækning af flere frivillige for at styrke tilbud om aktiviteter for beboerne.</p>
------	--

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Omsorgscenteret afholder beboerkonferencer og følger Sundhedsstyrelsens anbefalinger på området. Ledelsen beskriver gode erfaringer med beboerkonferencerne, som sammen med de afholdte formiddagsmøder og social- og sundhedsassistentmøder giver anledning til gode tværfaglige drøftelser relateret til beboer-orienterede opgaver og opgaver relateret til drift og organisering. Derudover samles medarbejdere fra alle vagtlag to gange årligt til en beboerkonference, hvori der blandt andet indgår undervisning og faglige drøftelser på beboerniveau.</p> <p>I kvalitetsarbejdet er der ledelsesmæssigt fokus på at sikre en god struktur i hverdagen, fx i forhold til organisering af aftenvagten. Medarbejdere i aftenvagten har yttret ønske om en mere fast tilknytning til en bestemt enhed, og ledelsen er derfor i dialog med medarbejderne herom. Ledelsesmæssigt er der også fokus på at sikre den mest optimale mødestruktur, herunder drøftelse af mødebehovet, hvilket kan give anledning til ændringer fremadrettet.</p> <p>Der arbejdes med opfølgning på et arbejdsmiljøprojekt, hvor emner omkring arbejdsfællesskaber har været i fokus.</p> <p>En ledelsesmæssig prioritering er, at medarbejderne skal føle sig godt informeret om, hvad der rører sig på omsorgscenteret. Derfor udsendes der løbende nyhedsbreve, indeholdende informationer om driftsmæssige forhold og nye tiltag. Over for medarbejderne italesættes der forventning om, at alle læser deres mails.</p> <p>Omsorgscenteret arbejder målrettet med indsatser i forhold til beboere med udadreagerende adfærd, herunder inddragelse af faglige kompetencer fra et psykiatrisk botilbud. I løbet af maj måned vil der blive afholdt en temadag inden for emner, såsom low arousal, konflikthåndtering og relationsdannelse. I indsatserne samarbejdes der også med demenskonsulenten, der inviteres ind til faglig sparring, når der opstår særlige udfordringer.</p> <p>En af omsorgscenterets to områdeledere er tovholder på implementering af kommunikationsplatformen til pårørende. Platformen er endnu ikke taget i brug. Superbrugerne af platformen har modtaget undervisning, og for plejepersonalet afholdes der undervisning i løbet af maj måned. Herefter skal pårørende informeres om brugen af platformen. Fremadrettet er det planen, at alle pårørende introduceres herfor under indflytningssamtalen.</p>
------	---

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Observation:</p> <p>Der foretages gennemgang af tre borgeres omsorgsjournaler.</p> <p>Tre besøgsplaner indeholder generelt handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet. I besøgsplanerne fremgår der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i forhold til væskeindtagelse, udskillelse og faldtendens. Ligeledes ses der detaljerede og ajourførte beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen. Tilsynet bemærker, at hjælpen til bad bør beskrives mere individuelt og handlevejledende. En besøgsplan har flere mangler, idet der mangler beskrivelse af hjælpen til bad, og hjælpen for aften og nat mangler helt beskrivelse. Tilsynet får oplyst, at beboeren ikke har boet på omsorgscenteret så længe.</p>
------	---

Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent henvises til forflytningsplaner og handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeindsatser. Ved gennemgang af handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeindsatser bemærkes det, at disse udelukkende indeholder en standardtekst, og således ikke afspejler beboernes individuelle behov i forbindelse med levering af indsatserne.

Endvidere bemærker tilsynet, at værdier for vægtmålinger dokumenteres under helbredstilstande frem for under det relevante emne i observationsnotater. Tilsynet får oplyst, at der har været en del faglige drøftelser af netop denne dokumentationspraksis. Tilsynet reflekterer sammen med ledelsen over forskellige opmærksomhedspunkter i forbindelse med ovenstående dokumentationspraksis.

Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande og generelle oplysninger for tre af beboerne. For en beboer, som ikke har boet på omsorgscenteret så længe, observeres der delvise mangler i udarbejdelsen.

Ved gennemgang af observationsnotater ses der dokumentation og opfølgning på observationer og indsatser, fx i forhold til beboeres smerteproblematik, kateterpleje og hudpleje.

Tilsynet bemærker, at der foreligger et notat med beskrivelse af, at der skal efterdispenseres medicin i en doseringsæske, hvilket ikke er i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger for efterdispensering af medicin.

Interview med medarbejderne:

Besøgsplanen udarbejdes i et samarbejde mellem social- og sundhedsassistenter, men det hører under social- og sundhedsassistentens ansvar, at besøgsplanerne til enhver tid fremstår ajourførte. Medarbejderne italesætter, at en tydelig ansvarsfordeling bidrager til at sikre den nødvendige ajourføring i praksis.

Besøgsplanerne bruges som et dagligt arbejdsredskab af både faste medarbejdere, vikarer og afløserne. Medarbejderne redegør for indholdet i besøgsplaner, og de fremhæver blandt andet fokus på, at beskrivelserne skal være præcise, handlevejledende og indeholde tydelig beskrivelse af, hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i plejen.

Data til den sundhedsfaglige dokumentation, herunder funktionsevnetilstande og helbredsoplysninger, indhentes dels ved indflytnings samtalen og dels gennem den efterfølgende dialog med beboerne, hvor der opnås et godt kendskab til beboernes behov, ønsker og vaner. Under indflytnings samtalen inddrages de pårørende i dataindsamlingen, og medarbejderne fremhæver betydningen af at sikre det gode pårørendesamarbejde, da de pårørende er en vigtig medspiller i arbejdet med at sikre en god tilrettelæggelse af plejen og skabe et godt hverdagsliv for beboerne.

Medarbejderne føler sig godt klædt på til arbejdet med dokumentationen.

Medarbejderne redegør for indsatser ved observerede ændringer i beboernes tilstand, fx beskriver en medarbejder, at hun foretager de nødvendige observationer, måler relevante værdier og taler med beboerne om det, der observeres. Medarbejdernes observationer bringes i spil i den faglige sparring med fx lægen, sygeplejersken eller øvrige kolleger, så der kan foretages vurdering af behovet for den videre behandling.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i middel grad lever op til indikatorerne.

Dette vurderes på baggrund af, at der er konstateret flere mangler i en besøgsplan, og at besøgsplaner generelt mangler handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad. Derudover konstateres der mangler i funktionsevnetilstande og generelle oplysninger i forhold til en beboer.

Der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger for opgaveoverdragede opgaver, men det er vurderingen, at disse i mindre grad bidrager til at sikre en individuel indsats, idet beskrivelserne udelukkende indeholder en standardtekst.

Ved gennemgang af observationsnotater er det tilsynets vurdering, at der sker dokumentation og opfølgning på observationer og indsatser. Tilsynet konstaterer endvidere, at Sundhedsstyrelsens anbefalinger for efterdispensering ikke følges korrekt, idet der foreligger observationsnotater på efterdispensering af en beboers medicin.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fagligt reflekteret for dokumentationsarbejdet i praksis.

3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p>Observation: Beboerne er soignerede, svarende til deres levevis.</p> <p>Interview med beboerne: Alle fire beboere udtrykker oplevelsen af, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er meget tilfredse med kvaliteten heraf. Beboerne beskriver, at plejen ofte udføres af deres kontaktperson eller af medarbejdere/afløsere, de har mødt tidligere. To beboere italesætter, at tiden med Corona dog har påvirket kontinuiteten, men beboerne problematiserer ikke dette, idet vikarer og afløsere har kendskab til, hvilken hjælp der skal udføres. En beboer finder det helt naturligt, at han i enkelte situationer må guide vikarer/afløsere lidt for at få hjælpen udført præcist, som han er vant til. Beboeren pointerer, at han bestemt ikke ønsker at klage herover. En beboer oplyser, at hun ofte får hjælp af elever, hvilket glæder beboeren, da eleverne ofte har lidt mere tid, og de er meget opmærksomme på at yde en god hjælp. Beboerne oplever tryghed ved modtagelse af plejen, fx beskriver en beboer, at medarbejderne altid er meget opmærksomme på at spørge ind til hans velbefindende. To beboere italesætter dog oplevelsen af, at der kan forekomme ventetid på besvarelse af nødkald, og at dette især gør sig gældende om natten. Tilsynet får oplyst, at omsorgscenteret er midt i en undersøgelse af nattevagtsområdet, idet der er udfordringer med fordelingen af de personalemæssige ressourcer i nattetimerne. Ifølge beboerne er medarbejderne gode til at overholde indgåede aftaler, og medarbejderne udviser tålmodighed, så beboerne kan inddrage egne ressourcer i plejen.</p> <p>Interview med medarbejderne: Medarbejderne beskriver, at de er tilknyttet en gruppe af beboere, og således har de et godt kendskab til beboernes ønsker, vaner og behov. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, herunder beskriver medarbejderne brugen af livshistorien og en opmærksomhed på altid at udvise en tålmodig og afventende adfærd. I den rehabiliterende tilgang inddrages beboernes ressourcer ved brug af guidning, støtte og aflæsning af beboernes kropssprog. I forhold til beboere med demens beskriver medarbejderne opmærksomhed på at aflæse beboernes sindsstemning og kropssprog, så der kan sikres den nødvendige tryghed ved modtagelse af plejen. Medarbejderne er opmærksomme på at udvise respekt for beboernes valg, herunder selvbestemmelsesret. En medarbejder italesætter betydningen af at være i god kontakt og dialog med beboerne under hele plejeforløbet for således at udvise en rehabiliterende og støttende tilgang.</p>
------	---

I udførelsen af plejen finder medarbejderne inspiration i teorierne bag fx Marte Meo og Tom Kitwood. Medarbejderne har ikke via tilbud fra omsorgscenteret deltaget i kurser eller lignende inden for den personcentrerede omsorg, men de har tilegnet sig en grundlæggende viden fra tidligere jobs. En medarbejder beskriver, hvordan hun på baggrund af sin faglige uddannelse som pædagog anvender en anerkendende pædagogisk tilgang i udførelsen af plejen.

Det er medarbejdernes oplevelse, at den faglige sparring på beboerkonferencer og morgenmøder bidrager til et godt fagligt udbytte og et godt tværfagligt samarbejde. Således oplever medarbejderne, at der er overensstemmelse mellem deres faglige kompetencer og de opgaver, de stilles over for i hverdagen.

Plejen udføres ifølge medarbejderne også med stort fokus på overholdelse af gældende hygiejniske retningslinjer, herunder beskrives fokus på korrekt håndhygiejne, brug af værnemidler, god hudpleje og tilbud om hyppige toiletbesøg.

De pårørende inddrages i plejen og omsorgen for beboerne i det omfang, de ønsker. En medarbejder beskriver, at der kan være stor forskel på pårørendes ønsker herfor, men at det i alle situationer er vigtigt at respektere de pårørendes valg. Medarbejderne beskriver oplevelsen af at være gode til at betragte de pårørende som en vigtig medspiller, som skal føle sig set, hørt og forstået.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

Beboerne oplever god kontinuitet og henviser til, at plejen ofte udføres af deres kontaktperson eller af medarbejdere/afløsere, de har mødt tidligere. To beboere udtrykker oplevelsen af, at der kan forekomme ventetid på besvarelse af nødkald, hvilket især gør sig gældende om natten.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i udførelse af plejen og omsorgen for beboerne, herunder hvordan der sikres en rehabiliterende tilgang og en god hygiejne ved at følge gældende retningslinjer.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data

Observation:

Boligerne ses renholdte og ryddelige, svarende til beboernes levevis. Hjælpemidler ses ligeledes rengjorte.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Beboerne inddrages ikke i udførelsen af praktiske opgaver, da ressourcerne ikke rækker hertil.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for deres rolle og ansvar i forhold til udførelsen af praktiske opgaver. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på den daglige oprydning og renholdelse af boligen og hjælpemidler. Beboernes helbredsmæssige tilstand begrænser mulighederne for at udføre hjælpen ud fra en rehabiliterende tilgang, men som et alternativ inddrages nogle beboere i hverdagsagtige gøremål, som fx at dække borde og vande blomster på fællesarealerne. En medarbejder beskriver eksempler på, hvordan inddragelse i mindre praktiske opgaver, som at hente kolonialvarer, bidrager til at skabe den nødvendige tryghed, når en beboer udviser en lidt urolig adfærd.

Medarbejderne pointerer, at inddragelse af beboerne altid skal ske ud fra beboernes præmisser, og når det giver mening for den enkelte.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang.

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data

Observation:

Flere beboere indtager deres morgenmåltid på fællesarealerne. Beboerne synes at nyde morgenmaden, som typisk er anrettet på en tallerken, hvorpå der er sat små skåle med smør og marmelade, så beboerne selv kan færdiggøre deres morgenbrød.

Tilsynet observerer frokostmåltidet på to afdelinger.

På den ene afdeling sidder fem beboere ved to borde. Dagens smørrebrød er anrettet på fade, placeret på et rullebord, som en medarbejder går rundt med mellem de to borde. På en venlig måde præsenteres udvalget af smørrebrød ved, at beboerne får fremvist fadet. Medarbejderen motiverer beboerne til at smage den lune leverpostej med bacon, men medarbejderne lader beboerne selv foretage deres valg. Da alle beboere har fået serveret deres mad, sætter medarbejderen sig ved det ene bord og hjælper en beboer med at skære maden ud. Smørrebrødet forbliver på rullebordet under hele måltidet.

Ved det andet bord tilbyder en medarbejder at skære maden ud for en beboer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen står op, mens hjælpen udføres, hvilket vurderes mindre fagligt korrekt. Medarbejderen sætter sig på et senere tidspunkt for enden af bordet og med en sådan afstand til beboerne, at det ikke er muligt at indgå i dialog. Medarbejderen er optaget af at spise den mad, hun har smurt til sig selv. På et senere tidspunkt støder endnu en medarbejder til måltidet. Medarbejderen sætter sig ved siden af en beboer og indleder dialog.

På en anden afdeling sidder fire beboere fordelt ved tre borde. Der er meget stille omkring måltidet, idet beboerne sidder alene, og de ikke er i dialog med hinanden. Direkte adspurgt svarer en medarbejder, som står i afdelingens køkkenenhed, at dagen er lidt hektisk, og at det derfor ikke er muligt at sidde med ved bordene fra starten af måltidet. En medarbejder, der formentlig er ansat i en anden jobfunktion, sætter sig ved et af bordene for at spise sin mad, men medarbejderen indgår ikke i dialog med beboeren, der sidder ved bordet.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af maden og rammerne for måltidet. En beboer beskriver glæden ved, at der ofte serveres lune retter til frokost, mens en anden beboer udtrykker, at maden altid er veltillavet.

Beboerne oplever gode muligheder for at komme med ønsker og meninger om maden, fx når den køkkenansvarlige spørger ind hertil, eller når der spørges ind til ønsker for, hvilken mad der skal serveres ved fælles arrangementer i caféen. En beboer fremviser beboerbladet med månedens menu. Beboeren nyder at kunne orientere sig om de forskellige menuer.

Efter eget valg deltager beboerne i det fælles frokost-og aftensmåltid på afdelingerne. Beboerne nyder at sidde ved faste pladser og være i dialog med medbeboere. En af beboerne udtrykker dog oplevelsen af, at der nogle gange kan være meget stille omkring måltidet.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne italesætter, at måltidet skal give gode sanseoplevelser for beboerne, hvilket blandt andet understøttes gennem en indbydende anretning, pæn borddækning og tilbud om socialt samvær.

Medarbejderne oplever, at der sker en god planlægning af opgaverne relateret til måltidet, herunder aftales det nøje, hvem der gør hvad. Medarbejderne reflekterer sammen over oplevelsen af, at alle tager et medansvar for at sikre det gode måltid for beboerne, og at de er gode til at kommunikere med hinanden herom. En medarbejder beskriver, at der sikres optimal ro og god stemning under måltidet ved at alle beboere får serveret deres mad, før et måltid startes.

Ifølge medarbejderne sikres den rehabiliterende tilgang under måltidet ved at anrette og servere maden ud fra beboernes individuelle behov og ønsker og på en måde, så beboerne inddrager egne ressourcer mest muligt. Medarbejderne prioriterer at sidde med under måltidet, og således sikres dialog og socialt samvær. Medarbejderne fortæller, at de ofte kommer med små beretninger fra deres eget hverdagsliv, og fortællingerne giver gode muligheder for inddragelse af beboerne og deres livshistorie. Medarbejderne beskriver stor opmærksomhed på, at deres fortællinger ikke bliver for private.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

På baggrund af observationer er det tilsynets vurdering, at der i mindre grad er overensstemmelse mellem det, der sker i praksis og de fokusområder, som medarbejderne beskriver under gruppeinterviewet.

Tilsynet vurderer, at der i praksis er mindre fokus på at sikre en rehabiliterende tilgang og socialt samvær under måltiderne.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af maden og rammer for måltidet. En enkelt beboer italesætter dog oplevelsen af, at der kan være meget stille under måltiderne.

På baggrund af gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid, og at de har den nødvendige faglige forståelse for, hvorledes den rehabiliterende tilgang understøttes gennem måden, maden anrettes og serveres på.

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

Observation:

Der observeres respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Beboerne tiltales ved fornavn. På demensafdelingen går en beboer rundt på fællesarealet med et ugeblad i hånden. Beboeren smiler og griner ved mødet med en medarbejder, som straks hilser venligt tilbage og indgår i dialog med beboeren. Tilsynet observerer flere eksempler, hvor medarbejdere anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne.

Interview med beboerne:

Beboere udtrykker oplevelsen af, at alle medarbejdere kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. En beboer beskriver, at den lidt muntre tone ofte bidrager til, at hverdagen bliver god.

En anden beboer fremhæver en særlig god kontakt og dialog med kontaktpersonen. Med henvisning til dokumentarprogrammer omkring ældres mindre tilfredsstillende oplevelser på nogle plejecentre, fremhæver en beboer, at en sådan situation aldrig vil forekomme på Solgården.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Anerkendende kommunikation.
- Afstemme tonelejet individuelt.
- Anvende fysisk berøring.
- Anvende og aflæse kropssprog.
- Udvide en smilende og venlig adfærd.
- Tydelig og præcis kommunikation ift. beboere med demens.
- Vise interesse for beboerne, og spørge ind til beboernes velbefindende.

Medarbejderne oplever, at der er en god omgangstone på omsorgscenteret, og at alle medarbejderne udviser en respektfuld adfærd i mødet med beboerne. Medarbejderne har ikke oplevet uhensigtsmæssig kommunikation, men skulle en situation opstå, er der tillid og tryghed i medarbejdergruppen til, at man indgår dialog herom. En medarbejder beskriver, hvordan hun ville starte med at afdække årsagen til, at den uhensigtsmæssige situation er opstået, og eventuelt tilbyde sin hjælp, før dialogen tages.

Gennem undervisning ved ekstern konsulent har medarbejderne arbejdet med fokus på kommunikation og arbejdsmiljø. Medarbejderne udtrykker enighed om, at et godt arbejdsmiljø har en afsmittende effekt på beboernes trivsel i hverdagen. Medarbejderne oplever, at de også er gode til at give hinanden et kram, når dagen byder på udfordringer.

Medarbejderne redegør for faglige overvejelser i forbindelse med kommunikationen med de pårørende. De pårørende opfordres til at tage kontakt til medarbejderne, hvis der er noget, de gerne vil tale om. Opfordringen sker også som led i forebyggelsen af, at problemer opstår.

En medarbejder beskriver fokus på betydningen af, at der tages kontakt til de pårørende, når der skal fortælles en god historie, og ikke kun når noget er galt. Når pårørende kommer på besøg på omsorgscenteret, griber medarbejderne situationen og udnytter muligheden for dialog. Medarbejderne oplever at have et godt samarbejde med de pårørende, og de finder, at tiden der bruges hertil, er givet godt ud.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvordan der sikres en god relationsdannelse med beboerne og et godt samarbejde med pårørende.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING

Data	<p>Observation:</p> <p>Plejecentrets aktivitetstilbud fremgår på opslagstavler og i beboerbladet. Der ses et varieret tilbud om aktiviteter, som typisk afholdes i eftermiddags- og aftentimerne. Yderligere ses tilbud om aktiviteter i weekender.</p> <p>Dagens aktivitet er højtlesning, og spontant har nogle medarbejdere også arrangeret vaffelbagning i caféen. Beboerne inviteres til at kigge forbi til en kop kaffe og en nybagt vaffel.</p> <p>På en afdeling læser en medarbejder højt for seks beboere. Medarbejderen holder små pauser under højtlesningen, og er i dialog med beboerne omkring de emner, der læses om. Der observeres en hyggelig stemning omkring aktiviteten, hvortil der er serveret drikkevarer.</p> <p>Interview med beboerne:</p> <p>Beboerne deltager i aktiviteter efter eget valg. Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbud om aktiviteter, og beboerne finder, at der er et meget varieret tilbud. En beboer fortæller, at hun henter information om tilbuddene ved at orientere sig i beboerbladet.</p> <p>En af beboerne går til træning to gange ugentligt, og beboeren oplever god effekt heraf. En anden beboer går til træning uden for omsorgscenterets regi.</p> <p>Et par af beboerne italesætter bevidsthed om, at aktiviteter og træning bidrager til at holde funktionsniveauet. En beboer fortæller fx, at hun hver dag går ture på gangarealerne for at holde sig i fysisk form.</p> <p>Interview med medarbejderne:</p> <p>Medarbejderne redegør for aktivitetstilbud, og de beskriver i den forbindelse, at flere aktiviteter går igen gennem hele ugen. Aktiviteterne afholdes af omsorgscenterets aktivitetsmedarbejdere, musikterapeut, musikpædagog og de frivillige, der er tilknyttet omsorgscenteret. Medarbejderne beskriver aktiviteter, såsom gåture, banko, gudstjeneste, højtlesning, sang og musik, rytmestimulering og fællesspisning. Medarbejderne finder, at der er et bredt udvalg af tilbud, og at størstedelen af beboerne nyder deltagelse heri.</p> <p>Endvidere italesætter medarbejderne deres egne roller og ansvar i forhold til at tilbyde spontane aktiviteter i løbet af en dag. En medarbejder beskriver fx, hvordan der spilles nogle særlige spil, hvor der stilles spørgsmål til beboerne. Aktiviteten sikrer god beboerinddragelse og giver ofte anledning en god dialog om beboernes barndom og livserfaringer. En medarbejder beskriver oplevelsen af, at hvis beboerne får den rette støtte, er mange beboere ofte meget fortællelystne.</p> <p>Månedsoversigten på tilbud om aktiviteter hænges på opslagstavler og beskrives i beboerbladet.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på omsorgscenteret er gode og varierende tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål og bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og de beskriver deltagelse heri efter eget valg.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.</p>	

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 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 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 borgerne modtager.

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

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgere • En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

OM 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 m.m.