



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Plejecenter Rygårdscentret

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	10
3.4	MAD OG MÅLTIDER	12
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING	14
3.7	MEDICINHÅNDBTERING	15
3.8	SYGEPLEJEYDELSER UD OVER MEDICIN	17
3.9	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	17
3.10	OBSERVATIONSSTUDIE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	24

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 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, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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.

Med venlig hilsen

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

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0406
Mail: gja@bdo.dk
Projektansvarlig

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



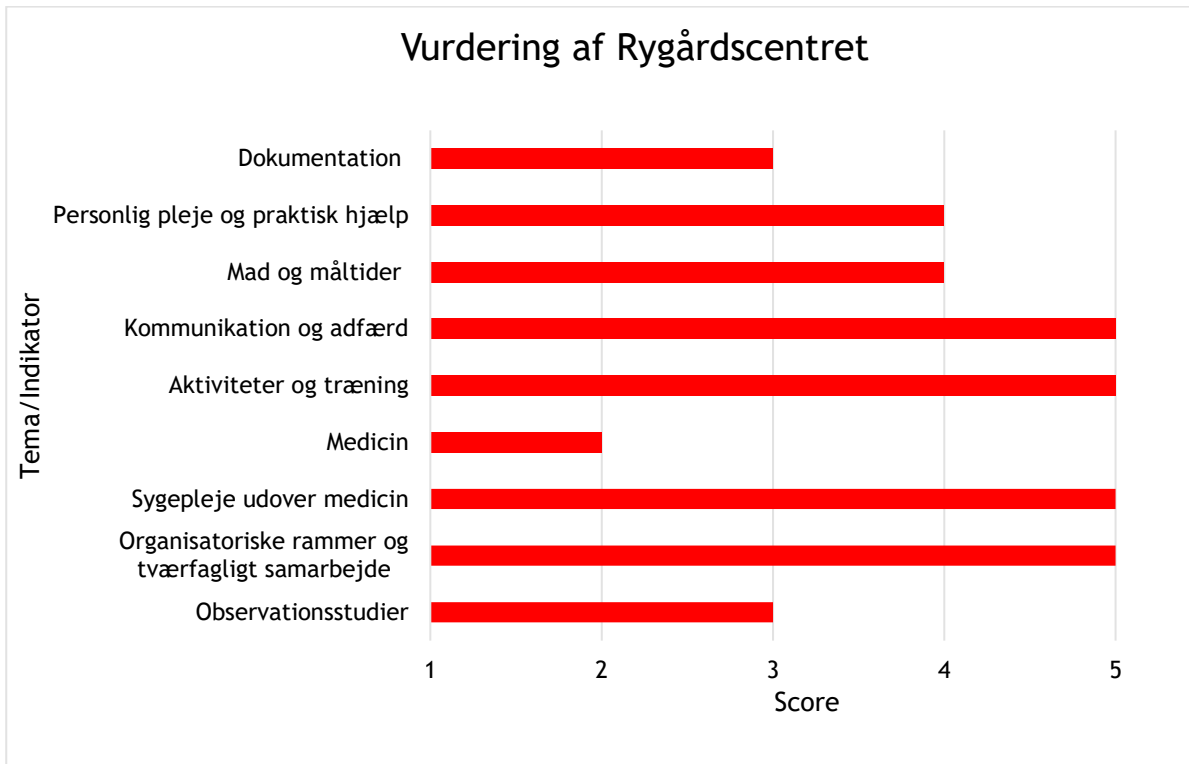
1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Rygårdscentret, Niels Andersens Vej 22, 2900 Hellerup
Leder: Berit Kronby
Antal boliger: 102 boliger - men pt. er der ca. 82 boliger, da plejeboligerne med hjemmehjælp skal re-overes. (40 plejeboliger med fast personale og 42 plejeboliger med hjemmehjælp)
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. september 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Interview af syv borgere• Gennemgang af dokumentation• Kontrol af medicinen• Observationsstudier• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)
Borgere, 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: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske 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 indikatorerne på dokumentationsområdet i middel grad er opfyldt, da der konstateres flere mangler i udfyldelsen, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne fremstår med handlevejledende og rehabiliterende beskrivelser, men at der mangler ajourføring af helbredstilstande og handlingsanvisninger samt oprettelse af relevante handlingsanvisninger på sygeplejefaglige indsatser. Tilsynet vurderer, at der ikke arbejdes systematisk med opfølgning på vægtkontrol, og at de generelle oplysninger generelt ses sparsomt udfyldt.

På trods af de konstaterede mangler på dokumentationsområdet vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje og praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte. Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at beboerne oplever medbestemmelse og tryghed i den leverede hjælp, men at der er enkelte mangler i forhold til kontinuiteten, hvortil beboerne oplever, at vikarer/afløsere ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til deres behov for hjælp og støtte.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og praktiske støtte, herunder hvordan der arbejdes med den rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at der er en hensigtsmæssig organisering af det observerede måltid, hvortil medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og hvor beboerne sikres mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse. Dog vurderes det, at en medarbejder anvender handsker i en situation, hvor dette ikke er påkrævet, og at en anden medarbejder har mindre fokus på at mindske forstyrrelser.

Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet, samt at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre "Det gode måltid".

Kommunikation og adfærd:

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

Det er tilsynets vurdering, at der observeres en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også giver udtryk for at opleve. Det vurderes, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning:

Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i meget høj grad har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er et aktivt hverdagsliv.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og træning, som de deltager i efter ønsker og behov.

Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for området på særdeles tilfredsstillende vis.

Medicin:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for medicinområdet er opfyldt i lav grad.

Det er tilsynets vurdering, at der er fundet væsentlige fejl og mangler, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats at afhjælpe. Dette vedrører blandt andet mangler i forhold til opbevaring, dokumentation samt en fejl i dispenseringen hos en beboer.

På trods af de konstaterede fejl og mangler vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og at medarbejderne kan redegøre for dispensering og administration i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.

Sygepleje ud over medicin:

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

De interviewede beboere modtager ikke sygeplejeydelser ud over medicin, men det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet, dokumentationen og for videredelegeringen heraf.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde:

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en hensigtsmæssig organisering og gode rammer for kompetenceudvikling. Det er tilsynets vurdering, at der gennem en fast mødestruktur og samarbejde på tværs af faggrænser sikres gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier i meget høj grad sikres en respektfuld kommunikation, og at kommunikationen i meget høj grad er afstemt beboernes individuelle behov og udfordringer.

Hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret.

Tilsynet vurderer, at plejeforløbet under begge observationsstudier er velorganiseret, og at hjælpen udføres uden afbrydelser og i et tempo tilpasset beboernes behov.

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie i meget høj grad sker udførelse af plejen på en faglig korrekt måde, og at medarbejderen overholder gældende retningslinjer for håndhygiejne. I det andet observationsstudie er det vurderingen, at medarbejderen ikke overholder gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, idet medarbejderen ikke spritter hænder mellem handskeskift.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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 ledelsen skærper indsatsen omkring dokumentationen. Hertil anbefales:
 - At der kun er en aktuell døgnrytmeplan for hvert vagtlag.
 - At der oprettes handlingsanvisninger for alle de sundhedslovsindsatser, som beboerne modtager, og at handlingsanvisningen og helbredstilstanden inaktiveres, når indsatsen afsluttes. Hertil anbefales det, at handlingsanvisningerne indeholder handlevæjledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres samt relevant link til VAR.
 - At der sikres løbende opfølgning på målte værdier, herunder væggtkontrol.
 - At der sikres større fokus på at udfylde felterne "Generelle oplysninger" med beskrivelser, der kan bidrage positivt til beboerforløbene, som fx beboernes livshistorie.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at vikarer/afløsere har kendskab til beboernes behov for hjælp og støtte, så der til enhver tid leveres hjælp af høj faglig kvalitet.
3. Tilsynet anbefaler, at der i relation til måltidet sikres faglige drøftelser med medarbejderne vedrørende faglig korrekt handskebrug, og at der sikres fokus på at mindske forstyrrelser.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper indsatsen på medicinområdet, så der sikres korrekt opbevaring, dispensering og dokumentation i forhold til beboernes medicin, herunder tidstro kvittering for medicinadministration.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne følger gældende hygiejniske retningslinjer, så medarbejderne altid foretager korrekt håndhygiejne ved handskeskift.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW:</p> <p>Det er første gang, at plejeboligerne modtager tilsyn fra BDO. Sidste kommunale tilsyn, som blev gennemført af Gentofte Kommune, gav ikke anledning til anbefalinger.</p> <p>Lederen oplyser, at der i øjeblikket er fokus på et renoveringsprojekt af plejeboligerne med hjemmehjælp, som snart skal igangsættes. Genhusningen af beboerne er i planlægningsfasen, hvilket også giver anledning til drøftelser med medarbejderne omkring kommende arbejdsforhold.</p> <p>Rekruttering opleves som en udfordring, da vakante stillinger ikke kan besættes med den ønskede faglighed. Lederen har søgt støtte og vejledning fra kommunens rejsehold vedrørende nytænkning inden for rekruttering, og lederen håber, at dette vil bidrage positivt til rekrutteringsprocessen. Der er løbende fokus på sparring og kompetenceudvikling af ufaglærte medarbejdere. For at understøtte den faglige udvikling på Rygårdscentret, er der i foråret ansat en udviklingspsygeplejerske, der indgår i tæt samarbejde med ledelsen.</p> <p>Der er fokus på at implementere fælles introduktion til nye medarbejdere for at sikre, at introduktionen ikke er personafhængig og for at anvende eksisterende ressourcer meningsfuldt. Hertil er der opmærksomhed på onboarding-forløbet, så nye medarbejdere kan blive fortrolige med rollen, også efter endt introduktion.</p> <p>Samtlige faste medarbejdere har været på kursus i Low arousal og professionalisering, afhængigt af kompetenceniveau, som led i et stort kommunalt kompetenceudviklingsprojekt.</p> <p>Aktuelt har lederen drøftet UTH-indberetninger med medarbejderne, da det opleves, at der ikke indberettes tilstrækkeligt med UTH. Lederen har derfor iværksat en indsats, der skal genopfriske medarbejdernes fokus på UTH-arbejdet, så der sikres løbende indberetning.</p> <p>Det oplyses, at der på tilsynsdagen er et mindre udbrud med COVID-19 på begge afdelinger, hvorfor tilsynet bedes tage deres forholdsregler.</p>
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Der foretages observation af de udvalgte beboeres omsorgsjournal.</p> <p><u>Døgnyrmeplanen:</u></p> <p>For alle syv beboere er der oprettet døgnyrmeplaner for dag, aften og nat, som indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager. Døgnyrmeplanerne er ajourførte, og beskrivelserne fremstår ensartet og overskueligt opbygget med anvendelse af de fortrykte overskrifter.</p> <p>I beskrivelserne er der sikret fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag samt på beboernes ressourcer og det rehabiliterende sigte.</p> <p>For alle beboere ses der sammenhæng til beboernes helbreds-mæssige tilstand og øvrige indsatser.</p>
------	--

Feltet "Særlig opmærksomhed" ses tilfredsstillende udfyldt og med beskrivelser, der er værdifulde for beboerforløbene. Eksempelvis ses det beskrevet, at en beboer profiterer af en humoristisk tilgang.

Tilsynet har følgende bemærkninger til døgnrytmeplanerne:

- I et tilfælde er der oprettet to aktive døgnrytmeplaner for aftenhjælpen. Det er derfor uklart, hvilken der er den aktuelle.

Helbredstilstande:

Helbredstilstandene fremstår generelt opdaterede og aktuelle og med beskrivelser af en høj faglig kvalitet. Dog bemærker tilsynet, at der for to beboere ses tilstande, der ikke længere er aktuelle.

Funktionsevnetilstande:

Funktionsevnetilstandene fremstår opdaterede og aktuelle for alle syv beboere.

Generelle oplysninger:

Generelle oplysninger ses generelt sparsomt udfyldt, men fremstår med fyldestgørende beskrivelser af beboernes helbredsoplysninger.

I et tilfælde er beskrivelserne fra tiden, inden beboeren flyttede i plejebolig, og for ingen af de syv beboere er der taget stilling til beboernes livshistorie, hvilket ellers kunne bidrage værdifuldt til beboerforløbene.

Handlingsanvisninger:

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for eksempelvis vægtmåling, hudpleje, medicindispensering, blodtryksmåling og kompressionsbehandling.

Hertil har tilsynet følgende bemærkninger:

- For fem beboere ses det, at der ikke er oprettet handlingsanvisninger på alle sygeplejefaglige indsatser, idet der fx mangler handlingsanvisninger i forhold til medicindispensering og medicinadministration.
- Der anvendes ikke systematisk link til VAR.
- For tre beboere ses det, at der er handlingsanvisninger, som bør inaktiveres, da indsatsen ikke længere er aktiv. Der ses oprettelse af flere aktive handlingsanvisninger på samme ydelse.
- I enkelte handlingsanvisninger anvendes der mindre faglige termer vedrørende "borgers indsats".

Observationsnotater:

For alle syv beboere ses der dokumentation af relevante målinger (vægt og blodtryk), ligesom der ses dokumentation af opfølgning og afvigelser under observationsnotater. Hertil bemærker tilsynet, at der løbende foretages triagering af beboerne.

Tilsynet bemærker, at der i to tilfælde ikke er fulgt tilfredsstillende op på beboernes nylige væggtab.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at det er meget individuelt, hvornår de dokumenterer på dagen, men da der ikke dokumenteres tidstro, skrives der løbende notater på en seddel, så relevant information huskes.

Medarbejderne dokumenterer ved afvigelser i beboernes habituelle tilstand.

Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, medarbejderens indsats og særlige opmærksomhedspunkter, og beskrivelserne er handlevejledende, så de understøtter, at beboerne hjælpes med udgangspunkt i deres ønsker, vaner og behov. Døgnrytmeplanerne anvendes primært af vikarer/afløsere, og når medarbejderne selv varetager plejen hos en beboer, som de ikke har indgående kendskab til. De ajourføres løbende, primært af kontaktperson eller i samarbejde med gruppeleder, og der oprettes opgaver i kalenderen, der sikrer løbende opmærksomhed herpå.

Når en beboer modtages i plejeboligerne, har gruppelederen beboeren den første uge, og gruppelederen foretager en sygeplejefaglig udredning.

I forhold til arbejdet med handlingsanvisninger og helbredstilstande er det primært sygeplejerskerne, der opretter og udarbejder disse, hvorefter medarbejderne kan anvende dem ud fra deres kompetenceområde. Alle medarbejderne kan byde ind med observationer, der kan medføre ændringer i beskrivelserne.

Medarbejderne beskriver, at de indhenter beboernes livshistorie, hvis muligt, og de beskriver fokus på at tilføje oplysninger løbende. Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for sparring med kolleger.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne på dokumentationsområdet i middel grad er opfyldt, da der konstateres flere mangler i udfyldelsen, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne fremstår med handlevejledende og rehabiliterende beskrivelser, men at der mangler ajourføring af helbredstilstande og handlingsanvisninger samt oprettelse af relevante handlingsanvisninger på sygeplejefaglige indsatser. Tilsynet vurderer, at der i mindre grad arbejdes systematisk med opfølgning på vægtkontrol, og at de generelle oplysninger generelt ses sparsomt udfyldt.

På trods af de konstaterede mangler på dokumentationsområdet vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at beboerne, der besøges i boligerne, er soignerede og veltilpasse, samt at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Ligeledes vurderes det, at beboernes boliger og hjælpemidler er rengjorte.

BEBOERINTERVIEW

Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten heraf er tilfredsstillende. Tre beboere udtrykker oplevelsen af, at der kommer en del forskellige medarbejdere hos dem. Direkte adspurgt fortæller beboerne, at de får hjælpen udført på den måde, de ønsker, da de selv kan italesætte egne ønsker og behov. Det er beboernes oplevelse, at ikke alle vikarer/afløsere har kendskab til beboernes særlige ønsker og vaner.

Beboerne oplever, at hjælpen leveres på tidspunkter, der passer dem godt. En beboer fortæller fx, at hun er et morgenmenneske, og derfor får beboeren hjælpen til personlig pleje leveret tidligt om morgenen.

En anden beboer beskriver, at når medarbejderne lægger tøjet frem, kan han selv klare resten.

Flere af beboerne har på grund af hukommelsesmæssige udfordringer vanskeligt ved at svare detaljeret på tilsynets spørgsmål. På spørgsmål om tilfredsheden med hjælpen til praktiske opgaver svarer tre af beboerne, at de er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En af beboerne glæder sig særligt over, at det næsten altid er den samme medarbejder, der kommer og gør rent hos hende.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at beboerne er fordelt ud fra medarbejderkompetencer, kontaktpersonsordning og med opmærksomhed på kemien mellem medarbejdere og beboere. Til beboere med en vis kompleksitet prioriteres det altid, at hjælpen leveres af faste medarbejdere. Arbejdsplanen udarbejdes ofte dagen før eller om morgenen på morgenmødet, hvor øvrige opgaver fordeles. For at sikre tryghed og kontinuitet for beboerne introduceres afløsere/vikarer i anvendelsen af beboernes døgnrytmeplaner, og det sikres, at de føler sig fortrolige med dagens opgaver, og at de føler sig tilstrækkeligt informeret om beboernes habituelle tilstand.

Medarbejderne er løbende i dialog med beboerne om deres ønsker og behov omkring den personlige pleje. Hos beboere med demens er medarbejderne opmærksomme på beboernes trivsel, mimik, lyde og kropssprog, og der anvendes en social-pædagogisk tilgang.

Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang har fokus på at bevare beboernes færdigheder, og at de motiverer beboerne til at klare mest muligt selv. Medarbejderne redegør med eksempler herpå, og de beskriver, hvordan beboernes ressourcer inddrages i hverdagsaktiviteter, som fx at lægge karklude sammen, rede seng, tage opvasken og mindre renholdelse af egen bolig. Den grundige rengøring foretages af rengøringsmedarbejdere, mens medarbejderne foretager den løbende renholdelse.

Ved ændringer i en beboers tilstand forsøger medarbejderne at afklare årsagen gennem dialog med beboeren. Herefter tages der kontakt til en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, som kan foretage TOBS og planlægge yderligere indsats.

Renholdelsen af beboernes hjælpemidler foregår i samarbejde med nattevagterne, som rengør de hjælpemidler, som beboerne anvender i løbet af dagen, når hjælpemidlet stilles ude foran beboerens dør om aftenen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både hjælpemidler og boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte. Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at beboerne oplever medbestemmelse og tryghed i den leverede hjælp, men at der er enkelte mangler i forhold til kontinuiteten, hvortil beboerne oplever, at vikarer/afløsere ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til deres behov for hjælp og støtte.

Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og praktiske støtte, herunder hvordan der arbejdes med at sikre opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer et måltid på en afdeling, hvor beboerne er fordelt ved tre borde. Der er sat drikkevarer frem på alle bordene.</p> <p>Smørrebrødet er anrettet på et fad, som fremvises for beboerne, så de selv kan foretage et valg. Tilsynet bemærker, at en medarbejder på korrekt måde anvender service til at servere smørrebrødet med, mens en anden medarbejder anvender handsker og serverer maden med hånden. Samme medarbejder hjælper en beboer med indtagelse af smørrebrødet, og medarbejderen anvender også i denne situation handsker. Medarbejderens brug af handsker i de to situationer vurderes ikke faglig korrekt.</p> <p>Der sidder medarbejdere med ved alle tre borde, og medarbejderne er opmærksomme på at være i hyggelig dialog med beboerne. Der tales om hverdagsagtige emner, og beboerne spørges ind til deres oplevelse af maden.</p> <p>En medarbejder spørger en beboer, om det også generer hende, at radioen er tændt. Beboeren giver udtryk for, at hun ikke hører radioen, og medarbejderen slukker derfor ikke for den.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder kører en beboer hen til spisebordet og spørger beboeren, om det er ok. Medarbejderen minder beboeren om, at hun selv bestemmer, hvor hun gerne vil sidde. Medarbejderen kommer med forslag til en anden placering, hvilket beboeren takker nej til.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Alle beboere udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og rammerne herfor. En beboer fortæller, at han nogle gange spiser et måltid i egen bolig sammen med sin veninde, som også bor på stedet. Når beboeren spiser i fællesstuen, er det altid ved den samme plads, hvilket passer beboeren godt.</p> <p>En beboer udtrykker glæde ved, at man selv bestemmer, hvor man vil indtage sit måltid. Beboeren spiser sin morgenmad i egen bolig, men går efterfølgende selv ud med morgenbakken. Til frokost og aften nyder beboeren at sidde med de andre beboere, da hun sidder sammen med nogle, hun taler godt med. En tredje beboer fortæller, at appetitten ikke længere er så god, men at hun bestemt nyder maden alligevel, da den er meget veltillavet og flot anrettet. Beboeren italesætter glæde ved, at den varme mad også opleves varm.</p> <p>En enkelt beboer laver selv sin mad, og beboeren finder stor glæde ved, at hun stadig kan dette.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne beskriver, at rollefordelingen i forbindelse med måltidet foretages om morgenen. Nogle medarbejdere er ansvarlige for servering, medicinudlevering og oprydning, mens andre står for at facilitere til hyggelig stemning og dialog ved bordene.</p> <p>Nogle beboere indtager deres mad i egen bolig, mens andre spiser i fællesstuen/caféen. Medarbejderne har fokus på at sikre en hensigtsmæssig placering af beboerne i fællesstuen, hvilket understøtter, at beboerne får en god oplevelse af måltidet, og der tages hensyn til beboernes individuelle behov. En medarbejder er ansvarlig for anretning af maden, og medarbejderen er løbende i dialog med beboerne om deres ønsker til maden.</p>
------	---

Medarbejderne beskriver, at fadservering er genetableret efter COVID-19, og at de har fokus på at præsentere maden, så beboerne selv kan vælge den mad, de ønsker.

Medarbejderne oplyser, at de har fokus på at mindske forstyrrelser under måltidet, men de oplever mindre støj fra køleskabe og gennemgang i spisesituationen, da spise-stuen ligger uhensigtsmæssigt placeret.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at der er en hensigtsmæssig organisering af det observerede måltid, hvortil medarbejderne arbejder ud fra faste roller og hvor beboerne sikres mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse. Dog vurderes det, at en medarbejder anvender handsker i en situation, hvor dette ikke er påkrævet, og at en anden medarbejder har mindre fokus på at mindske forstyrrelser.

Det vurderes, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet.

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer der medvirker til at sikre "Det gode måltid".

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Der observeres respektfuld kommunikation mellem beboer og medarbejdere.

Tilsynet ser flere eksempler på, at medarbejderne anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne. Medarbejderne banker på døren, før de går ind i beboernes boliger.

Tilsynet bemærker, at en beboer går frem og tilbage på afdelingen. Beboeren virker rolig og afslappet, og beboeren taler lidt med sig selv. En medarbejder henvender sig forsigtigt til beboeren, giver beboeren et klem på armen og går videre.

Tilsynet observerer en situation, hvor en beboer er i dialog med en pårørende. En medarbejder går stille og roligt hen til beboeren, lægger en arm på beboerens skulder og minder beboeren om, at de skal huske at spørge den pårørende ind til køb af noget tøj. Herefter informeres den pårørende om, hvad sagen handler om.

Tilsynet bemærker således, at medarbejderen udviser en meget respektfuld adfærd over for beboeren og inddrager beboeren i dialogen med den pårørende.

BEBOERINTERVIEW

Alle beboere udtrykker oplevelsen af, at medarbejderne kommunikerer og agerer respektfuldt. Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde, venlige og imødekommende. En af beboerne fortæller, at hun dog har den bedste kontakt med de faste medarbejdere, der opleves gode til at give sig tid til en lille snak ind imellem.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for følgende faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne:

- At være lyttende.
- At sikre en personcentreret tilgang.
- At præsentere sig.
- At tale pænt.

- At sikre fokus på tiltaleform.
- At spørge ind til beboernes velbefindende.
- At udvise en rolig adfærd.

Hos beboere med demens har medarbejderne særligt fokus på anvendelsen af kropssprog, fysisk berøring og guidende tilgang samt at tale i korte og præcise sætninger.

Såfremt der observeres en uhensigtsmæssig adfærd hos en kollega, beskriver medarbejderne, hvordan de vil følge op gennem dialog med vedkommende og via en nysgerrig og konfliktnedtrappende tilgang.

I forhold til kommunikationen med pårørende anvendes mail, telefon og en fysisk kommunikationsbog. Medarbejderne sikrer sig altid tilsagn fra beboerne, inden de udveksler oplysninger om beboerne med pårørende eller andre samarbejdspartnere.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der observeres en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også giver udtryk for at opleve. Det vurderes, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>I hver afdeling er en synlig opslagstavle med oversigt over kommende aktiviteter. Her fremgår aktiviteter som æble-uge, huskedag, siddende yoga, motionshold, underholdning i salen og bustur.</p> <p>På tilsynsdagen er der planlagt stolegymnastik, som dog ikke observeres af tilsynet. Dog bemærker tilsynet et aktivt hverdagsliv, hvor flere beboere benytter sig af fællesarealerne. F.eks. ser tilsynet, at flere beboere sidder og ser film sammen, ligesom det bemærkes, at nogle medarbejdere sidder og har en hyggelig snak med nogle beboere efter frokosten.</p> <p>BEOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter. Flere af beboerne husker dog ikke helt, hvilke aktiviteter de deltager i. Et par beboere fortæller, at de deltager i gymnastik, busture, musikarrangementer og foredrag.</p> <p>En beboer fortæller, at han efter eget ønske ikke deltager i så mange aktiviteter, da han hygger sig med tv, læsning og computer i egen bolig. En anden beboer fortæller, at han hver dag går en lille tur sammen med en veninde.</p> <p>På tilsynsdagen afholdes der møde i Bruger-pårørenderådet. En beboer glæder sig til at deltage heri, da der på møderne altid bliver talt om emner, der har beboerens interesse. Et par beboere henviser til, at de lige har deltaget i en vellykket tur til Tivoli.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdet med aktiviteter og træning, hvortil det beskrives, at aktivitetsmedarbejderen står for planlægningen heraf. Der planlægges forskellige arrangementer, ture ud af huset, biograf, gudstjeneste og stolegymnastik, og aktivitetsplanen er synlig i husavisen og på opslagstavler i afdelingerne.</p>
------	---

Medarbejderne understøtter dagligt, at beboerne deltager i aktiviteterne ved at italesætte det for beboerne og eventuelt følge dem dertil.

Aktiviteterne foregår lidt forskelligt i de to afdelinger, da lokale aktiviteter, faciliteret af medarbejderne, er mere udbredt i plejeboligerne med fast personale for at kunne imødekomme målgruppens behov.

Nogle beboere modtager vederlagsfri fysioterapi, mens andre er i andre træningsforløb med kommunens fysioterapeuter, som kan rekvireres ved behov.

Der er endvidere en frivillig tilknyttet, som bidrager ved større traditionsbundne arrangementer, som fx julefrokost og høstfest. Medarbejderne oplyser, at der er ledelsesmæssigt fokus på at rekruttere flere frivillige.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at plejeboligerne i meget høj grad har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er et aktivt hverdagsliv.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og træning, som de deltager i efter ønsker og behov.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for området på særdeles tilfredsstillende vis.

3.7 MEDICINHÅNDTERING

Data

OBSERVATION

Tilsynet foretager en medicingennemgang hos seks af de udvalgte beboere, da den sidste beboer er selvadministrerende i forhold til medicinhåndtering.

Opbevaring

Beboernes medicin opbevares forskelligt i de to afdelinger.

I den ene afdeling er medicinen opbevaret i skabe i aflåste medicinrum, hvor medicinen er placeret i særskilte skuffer med beboernes navn og CPR-nummer. Dog bemærkes det, at der ikke anvendes farvede poser til at sikre tydelig adskillelse. Beboernes aktuelle medicin, pn medicin og ikke-anbrudt medicin er placeret i samme skuffe, og disse er kun adskilt af tusch-markeringer af præparaterne. Fx er der markeret "pn" på en æske med pn medicin, eller der er markeret med et kryds på det aktuelle præparat, der dispenseres fra.

Den dispenserede medicin er placeret i en medicinvogn, hvor der ses en systematisk og ensartet opbevaring, og der ses tydelig mærkning med navn og CPR-nummer på ikke-dispensérbar medicin, som fx Movicol. Her dispenseres til en uge ad gangen.

I den anden afdeling opbevares medicinen i et aflåst skab i beboernes boliger sammen med beboernes medicinskema. Her ses en mindre ensartet tilgang til opbevaringen, dog sikres der tydelig adskillelse af medicinen gennem anvendelse af farvede poser. I denne afdeling dispenseres der til fire uger ad gangen.

Tilsynet bemærker, at der er markeret med anbrudsdato på medicin med begrænset holdbarhed, ligesom handelsnavne er korrekt ajourført.

Tilsynet konstaterer følgende mangler:

- I to tilfælde mangler der udfyldelse af Cavefelt.

- I et tilfælde er der dispenseringsfejl i otte doseringsæsker. Hertil ses det i dokumentationen, at en medarbejder ved forrige dispensering havde beskrevet en planlagt efterdosering, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Efterdoseringen blev glemt ved dispenseringen, der fandt sted på tilsynsdagen.
- Hos alle beboerne ses der mangler i forhold til at sikre konsekvent og tidstro kvittering af medicinadministrationen.
- I et tilfælde forefindes et præparat med overskredet holdbarhed i beboers beholdning af seponeret medicin.
- I et tilfælde opbevares medicinen mindre overskueligt, da doseringsæsker til fire uger ligger løst i to metalkasser uden tydelig beskrivelse af plan for håndtering.
- I et tilfælde fremgår der to præparater "uden dispensering" på en beboers medicinliste. Det viser sig at være medicin, som beboeren har været i behandling med tidligere, men som er afsluttet fra lægen.

BEBOERINTERVIEW

Alle beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicin, og at de oplever at få medicinen til tiden. En beboer fortæller, at han enkelte gange dog lige har måtte rykke medarbejderne for at få medicinen.

En beboer glæder sig over, at medarbejderne er gode til at huske på, at beboeren skal have medicin med, når hun besøger familien.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de ajourfører FMK og anvender dispenseringsmodulet i Nexus, som understøtter en systematisk tilgang til dispenseringsopgaven. Optællingssystemet og anvendelsen af korrekt procedure for medicinadministration sikrer løbende egenkontrol. Der sikres ændringer af handelsnavne og fokus på at beskrive i bemærkningsfeltet eller i døgnrytmeplanen, hvis der er særlige forhold ved det konkrete præparat, fx i forbindelse med visse risikosituationslægemidler.

En medarbejder redegør fagligt korrekt for medicin håndtering, og medarbejderen beskriver fx fokus på anbrudsdatoer på medicin med begrænset holdbarhed.

Medarbejderne beskriver, at de kvitterer for medicinadministrationen i den tilknyttede opgave.

Håndtering af risikosituationslægemidler sker ved faglærte medarbejdere, og der anvendes morfikaregnskab ved dispensering/administration af morfika.

Ved tvivl søges der sparring med kollega, eller der fremsøges viden i medicininstruks eller PRO-medicin.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for medicinområdet er opfyldt i lav grad.

Det er tilsynets vurdering, at der er fundet væsentlige fejl og mangler, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats at afhjælpe. Dette vedrører blandt andet mangler i forhold til opbevaring, dokumentation samt en fejl i dispenseringen hos en beboer.

På trods af de konstaterede fejl og mangler vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker tilfredshed med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og at medarbejderne kan redegøre for dispensering og administration i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.

3.8 SYGEPLEJEYDELSER UD OVER MEDICIN

Data	<p>OBSERVATION Ingen af beboerne modtager sygeplejeydelser ud over medicin.</p> <p>BEBOERINTERVIEW Ingen af beboerne får sygeplejeydelser ud over medicin.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne beskriver, at der anvendes borgerkalender, hvor de forskellige opgaver fremgår. Der er fokus på, at medarbejderne kun arbejder inden for deres eget kompetenceområde, og der sikres personlig opgaveoverdragelse i de tilfælde, det vurderes fagligt forsvarligt, fx ved medicinadministration, sårpleje og kompressionsbehandling. Medarbejderne oplever, at sygeplejerskerne og lederne følger op på deres tilegnede kompetenceområder, så det sikres, at medarbejderne fortsat er fortrolige med delegeringsopgaver. Desuden anvendes der kollegial sparring samt orientering i instrukser og VAR-portalen, så det sikres, at korrekte procedurer følges, og den tilegnede viden holdes ajour. Medarbejderne beskriver fokus på at inddrage beboernes ressourcer i størst muligt omfang. Medarbejderne dokumenterer de sygeplejefaglige indsatser i handlingsanvisninger og i observationsnotater.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. De interviewede beboere modtager ikke sygeplejeydelser ud over medicin, men det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet, dokumentationen og for videredelegeringen heraf.</p>	

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>INTERVIEW MED LEDER: Lederen fortæller, at plejeboligerne består af to afdelinger. Den ene afdeling består af plejeboliger med fast personale, mens den anden afdeling består af plejeboliger med hjemmehjælp (også kendt som beskyttede boliger). Endvidere forefindes der også midlertidige pladser og et daghjem på matriklen. Plejeboligerne er organiseret med en forstander og to afdelingssygeplejersker. I alle afdelinger er der ligeledes gruppeledere både dag- og aften, som varetager den faglige ledelse i tæt samarbejde med afdelingssygeplejerskerne. Personalegruppen består primært af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, men der er også ansat socialpædagoger og sygeplejersker i alle afdelinger. Lederen prioriterer, at der er sygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter tilknyttet alle vagtlag. Ydermere er der ansat en aktivitetsmedarbejder. I foråret blev der ansat en udviklingsygeplejerske, som blandt andet er tovholder for kompetenceudvikling og Nexus, og som fx faciliterer monofaglige møder med sygeplejerskerne. Der er planer om at ansætte en planlægger, der kan understøtte lederne med vagtplaner. Der er pt. to vakante gruppelederstillinger i aftenvagten, men lederen oplever et godt samarbejde på tværs af afdelingerne, så der sikres faglig dækning. Der er ikke terapeuter ansat, men de kan rekvireres gennem Nexus ved behov.</p>
------	--

Lederen beskriver, at der er et øget fokus på fastholdelsesstrategier, hvor medarbejderens arbejdsmiljø og trivsel vægtes højt.

Det er lederens oplevelse, at medarbejderne har de rette kompetencer i forhold til målgruppen. Det understreges, at der i rekrutteringsøjemed er fokus på at sikre medarbejdere med demensfaglige kompetencer, ligesom der løbende sikres kompetenceudvikling af medarbejderne, da beboerne opleves med større kompleksitet end tidligere.

Det oplyses, at sygefraværet ses let stigende trods forskellige indsatser, som fx hyppige fraværssamtaler. Dette er et fokus i MED-gruppen, og der ses på forskellige handlemuligheder.

Lederen beskriver, at der er flere fastlagte møder, som fx rapport-overlap, morgenmøder, tidlig opsporing og faglig dialog, som bidrager til et godt og tværfagligt samarbejde. Endvidere er der løbende mulighed for sparring med psykiatrisk sygeplejerske, demenskoordinatorer og plejehjemslægen.

Nye medarbejdere sikres to ugers introduktion, og de får tilknyttet en intromakker. I øjeblikket ses der på en revidering af introprogrammet og etablering af mentorordning.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer i forhold til målgruppen, og de beskriver gode muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne nævner, at der har været afholdt hygiejneuge, magtanvendelseskursus, dysfagi/kostformer, forflytningskursus, hjerte-lunge-redning samt kursus i Low Arousal, hvilket sikrer, at deres faglige viden holdes ajour. Ydermere er der altid mulighed for sparring med kolleger og tværfaglige samarbejdspartnere, såsom demenskoordinatorer, diætist, køkkenet, terapeuter, og plejehjemslægen.

Der afholdes forskellige fastlagte mødefora, som understøtter vidensdeling og tværfagligt samarbejde. Fx afholdes der morgenmøder, fælles refleksion, tidlig opsporing (triagemøde) og faglig dialog (beboerkonference eller refleksion/undervisning i fagligt tema). Medarbejderne oplever, at lederne imødekommer deres ønsker til oplæring/undervisning, ligesom tværfaglige samarbejdspartnere, der ikke er ansat i huset, er nemme at rekvirere gennem Nexus. Plejehjemslægen kommer fast hver 14. dag og går stuegang.

Medarbejderne beskriver, at der er ledelsesmæssigt fokus på UTH-arbejdet, herunder at der sikres indberetning i systemet. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode faglige drøftelser om de indberettede hændelser.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en hensigtsmæssig organisering og gode rammer for kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at der gennem en fast mødestruktur og samarbejde på tværs af faggrænser sikres gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de har gode muligheder for kompetenceudvikling, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

KOMMUNIKATION

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Der kommunikeres på en respektfuld og anerkendende måde til beboeren. Medarbejderen udviser en særdeles lyttende og nærværende adfærd i dialogen ved fx at stå stille og stoppe sine handlinger, når beboeren kommer med udsagn.

Under plejeforløbet giver beboeren flere gange udtryk for, at hun bedst kan lide at få hjælpen udført af den konkrete medarbejder, da medarbejderen altid opleves venlig og imødekommende.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen oplyser tilsynet om, at hun allerede har hilst godmorgen til beboeren en gang tidligere på dagen. Ved ankomsten til beboerens bolig hilses der igen venligt på beboeren. Medarbejderen tager fat i beboerens hånd og forklarer venligt beboeren, hvad der skal ske. Beboeren nikker og smiler til medarbejderen. Beboeren kommunikerer primært ved at svare med enstavelserord eller ved at nikke og smile. I henvendelsen til beboeren anvender medarbejderen en anerkendende tilgang ved fx at rose beboeren for at være god til at samarbejde omkring plejen. Medarbejderen er meget opmærksom på, at hendes dialog undervejs i plejen bidrager til at skabe trykthed for beboeren på trods af, at beboeren ikke selv kommunikerer så meget.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren bliver spurgt, om hun er klar til at få hjælp til personlig pleje. Medarbejderen stiller beboeren spørgsmål ift., hvad beboeren ønsker, fx i ift. Påklædning, og om beboeren ønsker at komme ned i fællesrummet. Gennem hele plejeforløbet oplyses beboeren om, hvad der skal ske. Tilsynet bemærker, at medarbejderen også er opmærksom på at informere beboeren, hver gang sengen eleveres.

Beboeren udtrykker ønske om at blive i sin seng, hvilket medarbejderen respekterer. Beboeren tilbydes morgenmad, men takker nej hertil.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens komplekse plejebestemmelser og særlige udfordringer. Beboerens selvbestemmelsesret sikres ved, at medarbejderen løbende holder beboeren informeret om, det der skal ske. Flere gange forsikres beboeren også om, at alt er som det skal være. Under plejen oplyser medarbejderen fx, at huden ser fin ud, og under forflytningen forsikres beboeren om, at medarbejderen er hos hende.

REHABILITERING

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren er sengeliggende og har begrænsede fysiske ressourcer, der kan inddrages. Beboerens ressourcer ses inddraget under forflytninger og påklædning. Medarbejderen lader her beboeren gøre det, hun selv magter, og medarbejderen støtter let, når der er behov. Beboeren er kognitivt meget velfungerende, og medarbejderen lytter til de ønsker, beboeren fremkommer med og respekterer beboerens valg. Efter endt pleje stilles et sengebord hen til sengen, så beboeren kan nå det friske vand, der er serveret. Medarbejderen ved, at beboeren gerne vil have det køligt i boligen, og derfor åbnes døren til terrassen, før medarbejderen forlader boligen.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren er meget passiv og har kun få fysiske ressourcer, der kan inddrages. Tilsynet bemærker, at medarbejderen er opmærksom på at inddrage beboerens mentale ressourcer. Beboeren spørges, om hun har lyst til at starte med at synge en sang. Beboeren smiler og nikker bekræftende, hvorefter medarbejderen går i gang med at synge en morgensang.

Beboeren synger svagt med. Medarbejderen er gennem sin dialog, adfærd og handlinger meget opmærksom på at sikre beboerens tryghed under hele plejeforløbet. F.eks. tilbydes beboeren på et tidspunkt lidt koldt at drikke, og under hjælpen til øvre personlig pleje spørges beboeren igen, om de skal synge en sang sammen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen starter med at iklæde sig forklæde og handsker. Medarbejderen bruger et rullebord, hvorpå plejeremedierne lægges. Beboerens medicin findes frem, kontrolleres på korrekt vis og sættes på rullebordet. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens vaner og ønsker, og medarbejderen udfører således hjælpen, som beboeren er vant til. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i plejeforløbet. Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alt klart, og medarbejderen ifører sig forklæde og handsker. Medarbejderen anvender også mundbind, da der er Coronaudbrud på afdelingen.

Medarbejderens telefon lægges på køkkenbordet og sættes på lydløs. Medarbejderen forklarer tilsynet, at hun ikke vil forstyrres under plejeforløbet og ej heller ønsker at forlade beboeren, før plejen er udført. Medarbejderen er målrettet og systematisk i sin tilgang, men er samtidig også opmærksom på, at plejen skal udføres i et meget stille og roligt tempo, da beboeren ellers reagerer herpå ved at frasige sig hjælpen.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren får hjælp til nedre personlig pleje i sengen. Plejen udføres på en faglig korrekt måde, hvor det blandt andet observeres, at medarbejderen er opmærksom på at tørre godt efter med et håndklæde, så huden efterlades tør. Beboeren klager over smerter på huden, hvortil medarbejderen forsikrer, at hun vil være forsigtig og smøre godt med creme. Beboeren takker for medarbejderens grundighed og forsigtighed, og beboeren udtrykker, at hun er tilfreds med hjælpen, når denne leveres af den konkrete medarbejder. Beboeren får også hjælp til at få en ren bluse på, og herefter indtager beboeren sin medicin. Medarbejderen står ved siden af beboeren og tilbyder vand at drikke og sikrer sig, at beboeren tager alle tabletterne.

Medarbejderen sætter en ny kateterpose på og taler med beboeren om betydningen af at drikke rigeligt. Herefter får beboeren let støtte til øvre personlig pleje og tandbørstning.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke foretager håndhygiejne mellem handskeskift. Endvidere bemærkes det, at beboerens kørestol er meget snavset. Medarbejderen oplyser, at der ikke er en tydelig arbejdsgang for, hvem der har ansvaret for renholdelse af beboernes hjælpemidler. Tilsynet drøfter dette med medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet, og de beskriver, at der er en fast arbejdsfordeling for renholdelse af beboernes hjælpemidler.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen og forflyttes med lift fra seng til stol. Plejen udføres på en faglig korrekt måde, hvor medarbejderen blandt andet er opmærksom på at sikre god hudpleje. Under plejen udviser medarbejderen respekt for beboerens blufærdighed ved at afdække beboeren med et håndklæde, fx når medarbejderen går fra sengen for at finde hjælpemidler til forflytning.

Beboeren får hjælp til øvre personlig pleje på badeværelset. Beboeren synes at været blevet lidt mere frisk, og beboeren kan svare kort på medarbejderens spørgsmål. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation herefter og spørger beboeren, om hun må tjekke huden under brystet. Beboeren forsikres om, at alt ser ud, som det skal, og at behandlingen af rødme har virket som ønsket.

Under hjælpen til påklædning er det tydeligt, at beboeren glæder sig over medarbejderens kommentar om, at det er en fin bluse, som den pårørende har købt.

På et tidspunkt får beboeren noget galt i halsen. Medarbejderen støtter beboeren og spørger, om de lige skal holde en lille pause. Beboeren kommer sig hurtigt efter sit hosteanfald, og medarbejderen forsikrer om, at de snart er færdige.

Medarbejderen følger gældende retningslinjer ift. at sikre korrekt håndhygiejne gennem hele forløbet.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier i meget høj grad sikres en respektfuld kommunikation, og at kommunikationen i meget høj grad er afstemt beboernes individuelle behov og udfordringer. Hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret.

Tilsynet vurderer, at plejeforløbet under begge observationsstudier er velorganiseret, og således udføres hjælpen uden afbrydelser og i et tempo tilpasset beboernes behov.

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie i meget høj grad sker udførelse af plejen på en faglig korrekt måde, og at medarbejderen overholder gældende retningslinjer for håndhygiejne. I det andet observationsstudie er det vurderingen, at medarbejderen ikke overholder gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, idet medarbejderen ikke spritter hænder mellem handskeskift.

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 borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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, observationer, observationsstudier samt 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. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 borgerne • 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 borgerne • En del af elementerne 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 elementerne 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.

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.