



Tilsynsrapport  
**Lyngby-Taarbæk Kommune**

Plejecenter Lystoftebakken

Uanmeldt tilsyn 2021

# 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 .....	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP .....	11
3.4	MAD OG MÅLTIDER .....	12
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	13
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING .....	14
3.7	MEDICINHÅNDBTERING.....	16
3.8	SYGEPLEJEYDELSER UD OVER MEDICIN.....	17
3.9	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
3.1	OBSERVATIONSSSTUDIE.....	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL .....	22
4.2	METODE .....	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23

## 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 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0406  
Mail: [gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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

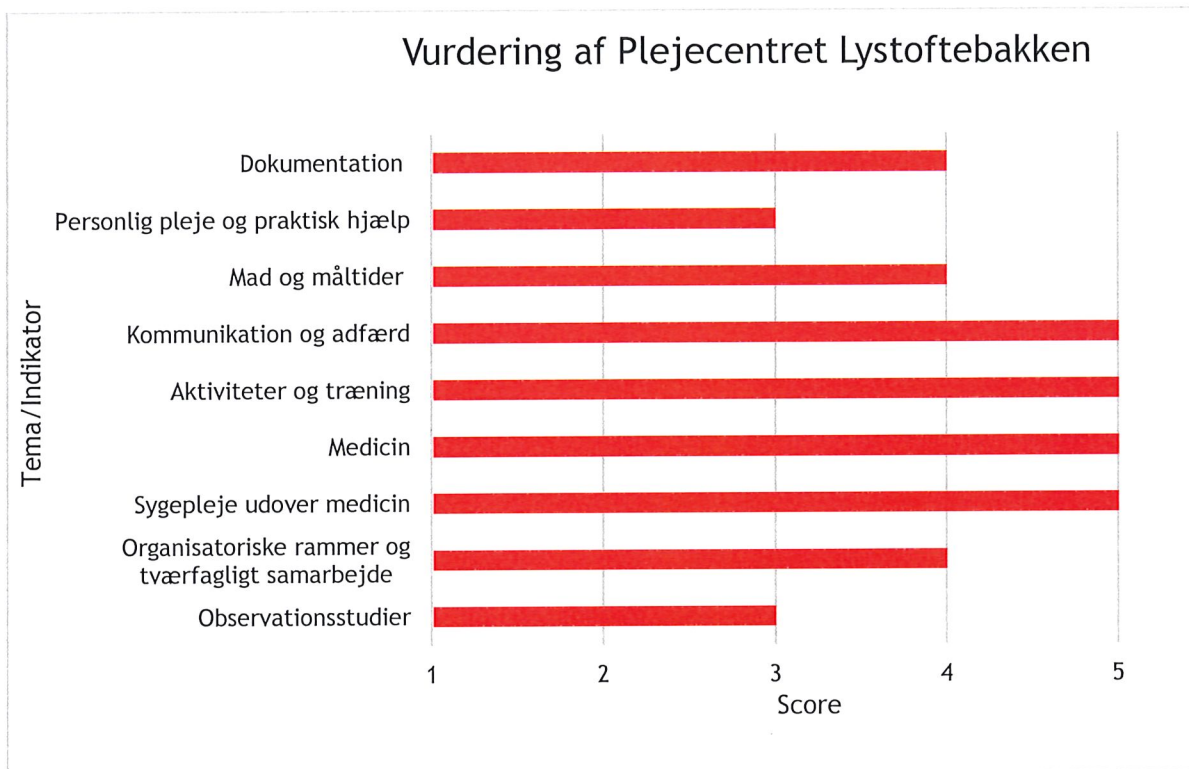
# 1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Lystoftebakken, Caroline Amalievej 130, 2800 Kgs. Lyngby
Leder: Tine Bau Jørgensen
Antal boliger: 61
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. december 2021
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Interview af 3 beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Kontrol af medicinen</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 1 social- og sundhedsassistent)</li></ul> Beboere som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Senior Manager Pernille Hansted, økonomi og DP i ledelse Manager Pernille Johansson, sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig. Herunder ses et diagram over vurderingerne:



#### Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen vedrørende servicelovsydelser i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne, med en mindre indsats, hurtigt kan rette op på de få mangler, der er relateret til døgnrytmeplanerne.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen af sygeplejeydelser, udover medicin i middel grad, sikrer den nødvendige kvalitet. Tilsynet vurderer, at dokumentationen i handlingsanvisninger for sygeplejeydelser udover medicin har mangler i forhold til at fremstå ajourførte og opdaterede.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med dokumentationen.

#### Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at én medarbejder ikke anvender handsker korrekt, ligeledes observerer tilsynet, at én medarbejder ikke overholder uniformsreglementet, ved at bære en langærmet privat bluse under uniformen. En beboer oplever, at medarbejderne italesætter deres travlhed overfor beboeren, hertil oplever en beboer travlhed i dagtimerne. Den samlede vurdering for temaet Personlig pleje og støtte, bliver på denne baggrund, at indikatorerne opfyldes i middel grad.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, og at de i høj grad er tilfredse hermed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, samt hvordan der arbejdes med at give beboerne tryghed i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i mindre grad kan redegøre for faglige tilgange og begreber.

### **Mad og måltider**

Tilsynet vurderer, at rammerne for det gode måltid opfyldes i middel grad, da der spilles to slags musik samtidig, og at dette virker forstyrrende for de beboere, der sidder i spisestuen. Det er tilsynets vurdering, at det observerede frokostmåltid i meget høj grad opfylder indikatorerne for Det gode måltid. Beboerne er i høj grad tilfredse med madens kvalitet, og medarbejderne redegør i meget høj grad for madtilbuddet, og deres roller i forhold til at sikre Det gode måltid for beboerne.

### **Kommunikation og adfærd**

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Beboerne oplever i meget høj grad en venlig kommunikation og god kontakt med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

### **Aktiviteter og træning**

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er relevante tilbud om aktiviteter på plejecentret. Beboerne anvender i meget høj grad de tilbud, der passer til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har kendskab til tilbuddene om aktiviteter, og at medarbejderne støtter beboerne i at anvende de tilbud, der er relevante for den enkelte beboer.

### **Medicin**

Tilsynet vurderer, at der i høj grad sikres kvalitet i medicinhåndteringen, og at der er dispenseret korrekt medicin hos beboerne. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinhåndtering. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre fagligt for, hvorledes der sikres korrekte arbejdsgange i forbindelse med medicinhåndtering.

### **Sygeplejeydelser udover medicin**

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad er tilfredse og trygge ved de sygeplejeydelser, som de modtager. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med de sygeplejefaglige ydelser, og for delegeringsarbejdet og dokumentationen af dette.

### **Organisering og tværfagligt samarbejde**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles overfor i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets organisering i meget høj grad understøtter rammerne for at sikre et godt tværfagligt samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i middel grad kan redegøre for instrukser og vejledninger.

### **Observationsstudie**

Tilsynet vurderer, at der under det ene af observationsstudierne i meget høj grad sikres en respektfuld kommunikation, mens der i det andet observationsstudie vurderes, at dette sker i middel grad, idet kommunikationen ikke konsekvent er tilpasset beboeren, og der ikke anvendes et fagligt sprogbrug.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen, i det ene observationsstudie, i meget høj grad sikrer beboerens selvbestemmelsesret under plejeforløbet. Det er tilsynets vurdering, at der under det andet observationsstudie, kun i middel grad sikres selvbestemmelse for beboeren, idet beboerens ønske om at komme op fra bækkenstolen, udsættes i længere tid end nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at der i meget høj grad sikres kvalitet i organiseringen af plejen.

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. Det er tilsynets vurdering, at der i det andet observationsstudie, i middel grad sikres overholdelse af gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

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 den sundhedsfaglige dokumentation i døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger fortsat indgår som et fokusområde på plejecentret, og at der ledelsesmæssigt sikres en korrekt udfyldelse og ajourføring af områderne.
2. Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på korrekt handskebrug.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne overholder uniformsetiketten, og ikke bærer privat langærmet beklædning under uniformen.
4. Tilsynet anbefaler, at det i et fagligt forum drøftes, at medarbejdernes travlhed ikke italesættes overfor beboerne, samt hvordan, der sikres tid til kontakt med en konkret beboer.
5. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne drøfter anvendelsen af radio og musik på første sal, når der afspilles musik på fællesarealet i stueetagen.
6. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne har kendskab til og anvender gældende instrukser og vejledninger.
7. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at der anvendes en respektfuld og professionel kommunikation med udgangspunkt i den personcentrede tilgang.
8. Tilsynet anbefaler, at der i et fagligt forum drøftes, hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres under den personlige pleje.
9. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne følges af alle medarbejdere.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p><b>LEDELSESINTERVIEW</b></p> <p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefaling om at fortsætte de målrettede indsatser, i forhold til kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation og de løbende audits på området.</p> <p>Lederen oplyser, at der har været et stort fokus på dokumentationsarbejdet. Dette blandt andet på baggrund af et tidligere påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Plejecentret har nu opnået anerkendelse for indsatsen, og påbuddet er ophævet.</p> <p>Der er ansat en udviklingssygeplejerske, i tidsbegrænset ansættelse, der har undervist medarbejderne i dokumentation. Samtidig med arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation, er der arbejdet med besøgsplanerne og livshistorierne. Livshistorierne danner baggrund for udvikling af aktiviteter på plejecentret.</p> <p>Covid-19 epidemien har sat fokus på hygiejne, fx tilbydes beboerne håndsprit før måltiderne. Situationen i forhold til Covid-19 er nu, at plejecentret er vendt tilbage til fadservering ved måltiderne. I forhold til besøgende foretages der stikprøvekontrol på fremvisning af Coronapas. Medarbejderne kan ligeledes udtages til stikprøvekontrol. Plejecentret er netop i udbrudsforløb på vej til tredje test.</p> <p>Der arbejdes med hverdagsrehabilitering, og det er drøftet med medarbejderne, hvilke opgaver beboerne kan inddrages i. Der serveres fx ikke automatisk morgenmad til den enkelte beboer, og beboerne opfordres til at hente morgenmaden selv. Ligesom de fx inviteres til at dække borde til frokost. Der afholdes rehabiliteringsmøder, hvor alle medarbejderne deltager. Der har været besøg af en konsulent, der har foretaget observationsstudier, og observationerne er tilbagemeldt til medarbejderne. Dette gav inspiration til arbejdet med den personcentrerede omsorg, og til at skabe hjemlighed.</p> <p>Der arbejdes med OK fondens strategi for de næste fire år. I Samarbejdsudvalget (SU) er der arbejdet med brainstorm omkring, hvad strategien betyder for arbejdet på plejecentret. OK fondens direktør har afholdt oplæg for alle medarbejdere.</p> <p>Der er planlagt et SU-møde omkring det videre arbejde, og der er plan for inddragelse af beboerne, og hvad strategien betyder for beboernes hverdag.</p> <p>I beboer- og pårørendesamarbejdet tages der udgangspunkt i livshistorien. På et beboer-/pårørende møde, har medarbejderne fået feedback omkring forventningsafstemning og den gode indflytning. På foranledning af de pårørendes ønske, er der afholdt møder om lørdagen på afdelingsniveau.</p> <p>Der arbejdes med triagering på alle afdelinger en gang om ugen, hvor alle beboere, der er markeret gule eller røde, drøftes. Terapeuterne deltager på rehabiliteringsmøder én gang om ugen. Der arbejdes med, at alle møder er strukturerede, så der kommer et udbytte af møderne.</p> <p>Der arbejdes med Tom Kitwoods teori om personcentreret omsorg. Medarbejderne er for år tilbage undervist i teorien. Der er en demensgruppe med deltagelse fra alle afdelinger, og denne gruppe har modtaget undervisning i teorien igen. Beboerkonferencer er under opstart på plejecentret.</p> <p>Man har været udfordret på arbejdet med UTH, idet man ikke har fået data i en periode. Der er taget kontakt til Lyngby Taarbæk Kommune om denne problemstilling, der skal løses fra centralt hold. Tilsynet drøfter situationen med ledelsen, og ledelsen vil tage kontakt til Lyngby Taarbæk Kommune i forhold til, hvilke kompenserende tiltag, der skal foretages, indtil der igen er mulighed for at få overblik via data.</p>
------	--



Ledelsen oplyser, at især medicinområdet fylder i indberetningen. En sygeplejerske er UTH ansvarlig, og hændelser drøftes på morgenmøder. Ledelsen oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme på evt. fejl.

## 3.2 DOKUMENTATION

### Data

#### OBSERVATION

Der foretages gennemgang af tre beboeres journaler.

##### Døgnrytmeplanen

Alle tre døgnrytmeplaner ses ajourført inden for de seneste 3 måneder.

Døgnrytmeplanerne er generelt handlevejledende og indeholder detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer, medarbejdernes indsats og særlige opmærksomhedspunkter. Eksempelvis ses detaljerede og handlevejledende beskrivelser vedrørende hjælp til bad, personlig pleje, ernæring og i forhold til at sikre beboertilpassede aktiviteter, der alle er beskrevet med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Døgnrytmeplanerne indeholder information om forebyggende og sundhedsfremmende indsatser relateret til eksempelvis ernæring og forebyggelse af tryksår.

Tilsynet konstaterer enkelte mangler i to døgnrytmeplaner:

- I et tilfælde ses ikke overensstemmelse mellem døgnrytmeplanen og tilstandshjulet. Det oplyses i tilstandshjulet, vedrørende tandbørstning, at tandplejen har konstateret, at beboeren skal have fysisk hjælp til tandbørstning med specialtandpasta, men dette fremgår ikke i døgnrytmeplanen, hvor der står beskrevet, at medarbejderen lægger tandbørsten klar til beboeren.
- Én døgnrytmeplan er ikke så systematisk og handlevejledende opbygget som de to øvrige, da den ikke konsekvent indeholder samme inddeling af overskrifter. Endvidere har døgnrytmeplanen gentagelser i beskrivelserne vedrørende bad, hvilket kan virke forvirrende.

Under feltet "særlig opmærksomhed" ses relevante beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter, der er individuelle for den enkelte beboer. Eksempelvis ses det beskrevet, hvordan hjælpen skal tilbydes for at sikre beboerens tryghed, hvorledes en beboer hjælpes til at ryge på forsvarlig vis, og skal tilbydes fysiske aktiviteter trods væsentligt nedsat funktionsniveau, samt hvorledes en beboer har særlige ønsker i relation til sin selvbestemmelsesret.

##### Funktionsevnetilstande

Funktionsevnetilstandene er opdaterede og aktuelle.

##### Generelle oplysninger

For alle 3 journaler ses feltet "generelle oplysninger" særdeles fyldestgørende udfyldt. Det bemærkes positivt, at beboernes ressourcer og livshistorier er velbeskrevet og bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

##### Handlingsanvisninger for sygeplejedydelser udover medicin

Alle beboere har handlingsanvisninger på sygeplejedydelser ud over medicin.

Eksempelvis ses handlingsanvisninger på blodtryksmåling, smertebehandling, sårpleje og øredråber. Handlingsanvisningerne linker til VAR, så det sikres, at nyeste instruks er tilknyttet sundhedslovsydelsen.

Tilsynet konstaterer følgende mangler:

- Hos alle beboere ses der i handlingsanvisningerne eksempler på, at opfølgingsdatoen er overskredet eller slet ikke fremgår. Eksempelvis vedrørende blodtryksmåling, øjendråber og smertebehandling.
- En handlingsanvisning for sårpleje er ikke længere aktuel, men fremgår stadig som aktiv.
- I et tilfælde er der ikke kongruens mellem hyppigheden for måling af blodtryk. I handlingsanvisningen oplyses et andet interval, end det der fremgår i den faglige planlægning af ydelsen.

Tilsynet bemærker positivt, at der er oprettet en handlingsanvisning vedrørende skærpet opmærksomhed på bivirkninger af antidepressiv behandling.

#### Observationer

Der foreligger relevante observationsnotater i relation til de faglige indsatsområder, der beskriver medarbejdernes observationer og indsatser. Eksempelvis ses notater i forbindelse med ændringer i en beboers adfærd, samt observationer af beboernes ernæring og udskillelse.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at de videregiver information via dokumentationen, og de ser dette som et vigtigt led i arbejdet med beboernes sikkerhed og sundhed. Det er kontaktpersonerne, der er ansvarlige for døgnrytmeplanerne. Via døgnrytmeplanen sikres, at beboere får en kontinuerlig pleje. Planen revideres ved ændringer i beboerens tilstand og behov. Hvis medarbejderne ikke kender beboeren godt, orienterer man sig i planen, inden beboeren besøges.

Medarbejderne oplyser, at beboerens ressourcer og medarbejdernes kompenserende hjælp beskrives i døgnrytmeplanen. Dette skal gerne ske i punktform, så der skabes overblik, lige som beskrivelserne skal være handlevejledende. Medarbejderne oplyser, at man netop er ved at ændre systematikken for udarbejdeske af døgnrytmeplanen. Dette sker i samarbejde med udviklingssygeplejersken. Medarbejderne kan søge sparring hos udviklingssygeplejersken, der understøtter arbejdet med FSIII og Nexus. Medarbejderne er meget tilfredse med den hjælp sygeplejersken har givet.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at dokumentationen vedrørende servicelovsydelser, i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en mindre indsats hurtigt kan rette op på de få mangler, der er relateret til døgnrytmeplanerne.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen af sygeplejeydelser, udover medicin, i middel grad sikrer den nødvendige kvalitet. Tilsynet vurderer, at dokumentationen i handlingsanvisninger for sygeplejeydelser, udover medicin, har mangler i forhold til at fremstå ajourførte og opdaterede.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med dokumentationen.

### 3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

#### Data

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer, at en medarbejder forlader en bolig iført handsker. Medarbejderen skal hente håndklæder i skyllerummet, og påtænker derefter, at vende tilbage til boligen for at udføre personlig pleje. Tilsynet drøfter med medarbejderen, at dette ikke er korrekt brug af handsker.

Tilsynet observerer, at en medarbejder, under en kortærmet uniforms t-shirt, er iført en privat hættetrøje med lange ærmer. Tilsynet drøfter observationen med ledelsen, der genkender problematikken.

Tilsynet observerer, at beboerne, der besøges i boligerne, er soignerede og veltilligede, samt at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov. Ligeledes vurderes, at beboernes boliger og hjælpemidler er rengjorte. I ét tilfælde kan tilsynet ikke foretage vurdering af boligen, da beboeren ønsker, at boligen skal henlægges i mørke.

#### BEBOERINTERVIEW

Beboerne oplever at modtage den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og oplever, at medarbejderne imødekommer deres ønsker og vaner. En beboer fortæller tilsynet, at beboeren har valgt at bo i sin seng, og således foretages al pleje i sengen, og beboeren står ikke op. Dette er beboerens udtrykte ønske, og beboeren fortæller, at medarbejderne respekterer dette ønske. Beboeren er klar over, at medarbejderne synes, det ville være bedre, hvis beboeren kom lidt op i en stol eller ud at gå. Tilsynet konstaterer, at beboerens ønske er tydeligt beskrevet i dokumentationen.

Beboerne beskriver, hvordan de inddrages i plejen og selv udfører det, de kan. En beboer beskriver, hvordan medarbejderne motiverer og opfordrer beboeren til at deltage mest muligt. Beboeren har et udtrykt ønske om at være så aktiv som muligt.

Beboerne er trygge ved plejen og ved at bo på plejecentret. En beboer bryder sig ikke om, når hjælpen til den personlige pleje og bad, ydes af mænd. Beboeren oplever, at det sker jævnligt. Tilsynet har drøftet dette med ledelsen, der vil se på en løsning, der kan imødekomme beboerens behov.

Beboerne oplever generelt kontinuitet i medarbejdergruppen.

En beboer fortæller, at beboeren oplever, at medarbejderne har travlt, og at de italesætter deres travlhed overfor beboeren. Det er beboerens oplevelse, at dette til dels skyldes forhold relateret til Covid-19 epidemien, men også at der har været sygdom i medarbejdergruppen gennem længere tid. En anden beboer oplever ikke, at medarbejderne har tid nok i dagtimerne til at blive lidt ved beboeren, når maden serveres. Beboeren fortæller, at medarbejderne i aftentimerne har bedre tid til lige at veksle et par ord med beboeren, når de kommer med aftensmaden.

Beboerne er tilfredse med rengøringen.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at de har et godt kendskab til beboerne og deres vaner, og de sikrer sig den nødvendige viden ved at læse døgnrytmeplanen, og via dialog med beboeren. Medarbejderne fortæller, at der er fokus på at respektere beboernes ønsker i relation til plejen.

Beboernes tryghed understøttes på forskellig vis ved at:

- Være nærværende
- Sætte sig ind i og forstå beboernes livshistorie
- Være tæt på beboerne i hverdagen

- Hilse
- Besvare nødkaldet hurtigt

Der er kontaktpersonsordning på plejecentret, og den fungerer godt. Ved sygdom kommer der afløsere, og ledelsen er gode til at sikre, at der er fast tilknyttede afløsere.

Dagens opgaver fordeles efter kontaktpersonsordning, medarbejdernes kompetencer og kompleksiteten i plejen. Der er mange beboere, der modtager pleje af to medarbejdere. Dette giver også tryghed for beboerne.

Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet genkende Tom Kitwoods teori, men er noget usikre i beskrivelsen af den personcentrerede omsorg.

Medarbejderne fortæller om ændringer i beboernes tilstand til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. En social- og sundhedsassistent vil som oftest drøfte situationen med en kollega og foretage EVS. Herefter er der dialog med en sygeplejerske og evt. MAT teamet

Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang med støtte fra tilsynet, herunder, at beboerne opfordres til at anvende deres egne ressourcer, således at beboerne kan fastholde deres funktionsevne. Medarbejderne giver eksempler på opgaver i hverdagen, hvor beboerne kan inddrages, men siger samtidig, at der ved nogle opgaver er hygiejniske udfordringer.

Medarbejderne mener ikke, at der er planer om at arbejde mere med den rehabiliterende tilgang.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at én medarbejder ikke anvender handsker korrekt. Ligeledes observerer tilsynet, at en medarbejder ikke overholder uniformsreglementet, ved at bære en langærmet privat bluse under uniformen. Den samlede vurdering for temaet Personlig pleje og støtte bliver, på denne baggrund, at indikatorerne opfyldes i middel grad.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, og at de i høj grad er tilfredse hermed, samt at de er trygge. En beboer oplever, at medarbejderne italesætter deres travlhed overfor beboeren, samt at én beboer oplever travlhed i dagtimerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, samt hvordan, der arbejdes med at give beboerne tryghed i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i mindre grad kan redegøre for faglige tilgange og begreber.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

#### Data

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer, at beboerne sidder i spisestuen i morgen- og formiddagstimerne. To medarbejdere er omkring beboerne, og hjælper dem med at spise. Tilsynet bemærker, at der i spisestuen spilles hyggelig julemusik, og at denne blander sig med en anden slags julemusik fra underetagen. Lydbilledet er meget blandet og forstyrrende.

Tilsynet observerer et frokostmåltid, hvor beboerne sidder ved syv borde. Ved to borde serveres maden på fade og i skåle, og beboerne forsyner sig selv. Ved de øvrige borde serveres maden portionsanrettet. Beboerne kan vælge mellem flere forskellige slags drikkevarer.

Ved flere borde sidder der medarbejdere, og tilsynet observerer, at de på korrekt faglig vis hjælper beboerne med at spise.

Medarbejderne igangsætter relevant samtale afstemt de beboere, de sidder sammen med. I slutningen af måltidet er der meget livlig samtale ved flere borde, og stemningen er god.

#### BEBOERINTERVIEW

Beboerne er tilfredse med maden, og det er genkendelige retter for beboerne.

En beboer er dog mindre tilfreds med grøntsagerne, som beboeren mener er for hårde - til gengæld roser beboeren saucen.

En beboer spiser altid i egen bolig efter eget valg. En anden beboer fortæller, hvordan beboeren drikker morgenkaffe i boligen og spiser øvrige måltider i spisestuen. I spisestuen er der faste pladser. Beboeren oplever, at der er meget støj under måltiderne, blandt andet er der en anden beboer, der råber. Men i øvrigt oplever beboeren, at der er en god stemning. Ledelsen kender til beboerens oplevelse, og baggrunden herfor. Der arbejdes løbende med at finde gode løsninger for måltidet for alle på plejecentret.

To af beboerne fortæller, at der serveres kaffe med kage om eftermiddagen.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der er faste roller for dem ved måltiderne, hvor de enten serverer eller fungerer som måltidsvært, der støtter beboerne med spisningen og samtalen. Der er fokus på at skabe ro ved måltiderne.

Medarbejderne fortæller, at der er mulighed for mellemmåltider - som brød, kiks og småkager. Andre tilbud bestilles fra køkkenet. Der serveres dagligt kaffe og kage om eftermiddagen.

I forhold til småtspisende beboere, serveres der mindre portioner, og der er tilbud om proteindrikke og små appetitvækkere om formiddagen. Der arbejdes efter en liste over beboernes behov for supplerende måltider.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at rammerne for det gode måltid opfyldes i middel grad, da der spilles to slags musik samtidig, og at dette virker forstyrrende for de beboere, der sidder i spisestuen.

Tilsynet vurderer, at det observerede frokostmåltid i meget høj grad opfylder indikatorerne for Det gode måltid.

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad er tilfredse med madens og måltidernes kvalitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for madtilbuddet, og deres roller i forhold til at sikre Det gode måltid for beboerne.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

#### Data

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer, at medarbejderne har en respektfuld adfærd overfor beboerne, og at der er en venlig og imødekommende kommunikation med beboerne. Medarbejderne hilser på de beboere, som de møder på fællesarealerne.

Tilsynet observerer, at en medarbejder og beboer passerer hinanden på fællesarealet. Medarbejderen stryger beboeren over ryggen, mens der veksles få ord. Beboeren siger tak til medarbejderen.

En medarbejder sætter sig ved siden af en beboer på fællesarealet. Beboeren er ikke relevant i tid og sted og ved ikke helt, hvor beboeren befinder sig.

Medarbejderen sidder afslappet ved siden af beboeren og taler ligeværdigt med beboeren, ud fra beboerens opfattelse af deres relation. I løbet af samtalen nærmer medarbejderen sig beboerens nuværende situation. Samtalen er værdig og på beboerens præmisser. Det er tydeligt, at beboeren er veltilpas og nyder at fortælle medarbejderen om erfaringer fra beboerens arbejdsliv. Medarbejderen og beboeren skilles med en venlig hilsen. Lige efter møder medarbejderen en anden beboer, som medarbejderen møder med en anden tilgang.

#### BEBOERINTERVIEW

Beboerne synes, at medarbejderne er venlige, og at de taler pænt og høfligt med beboerne. En beboer nævner, at tonen kan være lidt forskellig, men beboeren forklarer tilsynet, at mennesker jo er forskellige - så det er, som det skal være. En beboer nævner sin kontaktperson, som beboeren er meget glad for.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de i kommunikationen med beboerne er opmærksomme på at:

- Anvende en individuel tilgang
- Være motiverende
- Optræde med en frisk og glad tilgang
- Vise at man kan lide beboerne
- Tale i korte sætninger
- Anvende fysisk kontakt

Medarbejderne oplever, at beboerne trives, og at der er en god omgangstone på plejecentret.

Kontakten til de pårørende sker ved personlig kontakt og via telefonen. De pårørende kontaktes via telefonen ved behov. Hertil findes en Facebookside og beboeravisen Lysposten, der udsendes hver anden måned. Denne kan de pårørende også orientere sig i.

Medarbejderne oplyser, at de italesætter det, hvis en kollega har en mindre værdig tilgang til beboerne. Begge medarbejdere har oplevet dette tidligere, og oplever det nødvendigt, at reagere på dette med det samme. Evt. kan man henvende sig til ledelsen.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever en venlig kommunikation og god kontakt med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

### 3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

#### Data

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer en hyggelig formiddagsstemning i afdelingens fællesstue. En aktivitetsmedarbejder sidder i dagligstuen og udfører manicure på de beboere, der måtte ønske dette.

Der høres julemusik.

En medarbejder sætter sig overfor en beboer, og har fundet en mindre bold frem. Bolden spilles frem og tilbage på bordet mellem dem, hvilket beboeren finder underholdende.

Ved plejecentrets indgang er der stillet op til "julebar", med diverse drikkevarer. I en stor sal, i umiddelbar nærhed, overværer tilsynet stolegymnastik med en stor tilslutning af beboere. Beboerne sidder i en rundkreds og følger medarbejderens instruktioner. Medarbejderne viser beboerne, hvordan øvelserne udføres. Der er en god stemning i lokalet.

Tilsynet observerer, at tre beboere træner ved hvert sit træningsredskab i træningssalen. Der er en medarbejder til stede. Beboerne er koncentrerede og træner aktivt. Det er tydeligt, at beboerne har anvendt redskaberne før.

I husavisen fremgår en oversigt over månedens aktiviteter, og der ses et varieret udvalg af aktiviteter, der er tilpasset målgruppen. Eksempelvis ses musikterapi, blomster-café, krea-gruppe, og forskellige former for træning.

#### **BEBOERINTERVIEW**

En beboer opholder sig i sengen døgnet rundt. Beboeren ser tv og er meget glad for det. Beboeren fortæller, at medarbejderne kan lide at komme i beboers bolig, for at høre om gamle dage. Beboeren ønsker ikke at deltage i aktiviteter.

De to øvrige beboere fortæller, om de mange forskellige aktivitetstilbud, der er på plejecentret. En beboer oplever, at den nedsatte hørelse giver problemer i forhold til nogle aktiviteter, men så vælger beboeren bare nogle andre. Beboeren er glad for musik, underholdning og udflugter. Beboeren træner dertil med fysioterapeut to gange ugentlig, og holder sig selv i gang ved daglige indendørs gåture. Beboeren er ikke så mobil, som beboeren selv ønsker, men oplever at træningen hjælper.

Den tredje beboer er glad for stoledans, musik og bankospil.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne oplyser, at der er tilknyttet en fysioterapeut, der træner nogle beboere, lige som der er vederlagsfri fysioterapi for nogle beboere. Der er desuden en ergoterapeut, der foretager udredning af ADL og dysfagi.

Plejecentret har en række tilbud om aktiviteter for beboerne, som fx neglecafe, musikterapeut, bankospil, stolegymnastik, male-værksted og gudstjeneste. Medarbejderne oplever, at der er et bredt udvalg, så beboerne kan vælge det der passer til deres ønsker.

Medarbejderne husker beboerne på aktiviteterne, og følger dem til aktiviteterne.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er relevante tilbud om aktiviteter på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad anvender de tilbud, der passer til deres behov.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har kendskab til tilbuddene om aktiviteter, og at medarbejderne støtter beboerne i at anvende de tilbud, der er relevante for den enkelte beboer.

### 3.7 MEDICINHÅNDBTERING

#### Data

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer, at medicinen opbevares i aflåste medicinrum og skabe, indrettet til formålet. I skabene ses en god orden og systematik, og hver beboer har deres egen hylde. Aktuell medicin opbevares i en kasse for sig selv, mens PN- medicin og "ikke-aktuel" medicin, opbevares i særskilte, farvede plastikposer. Ingen præparater har overskredet holdbarhedsdato.

Alle doseringsæsker er mærket med navn og cpr-nummer, og der er mærket med anbrudsdato på medicin, hvor dette er påkrævet, eksempelvis ved øjendråber.

Hos alle tre beboere er der overensstemmelse mellem medicinlisten og den dispensererede medicin. Dagens morgen- og middagsmedicin er administreret korrekt.

Adrenalin ses korrekt opbevaret i en lille kasse i køleskabet i medicinrummet. Vejledning til administration af præparatet er vedhæftet kassen.

#### DOKUMENTATION

Alle medicinlister er opdaterede og aktuelle, og der er kvitteret korrekt for dagens medicingivning i medicinmodulet. Det bemærkes positivt, at en tom æske er gemt i beboerens medicinkasse, da indholdet fra denne er doseret, og derfor stadig fremgår af medicinlisten.

For alle tre beboere er helbredstilstande ajourførte, og der observeres sammenhæng mellem beboernes helbredsmæssige tilstand og den medicinske behandling. Der er udarbejdet handlevejledende handlingsanvisninger for medicindispensering og medicinadministration. Generelle medicinoplysninger er dokumenteret korrekt, og der fremgår "Cave" og information om næste medicingennemgang. Der ses relevant dokumentation i relation til dispensering og administration af medicin.

#### BEBOERINTERVIEW

Beboerne oplever at modtage deres medicin til tiden, og de er tilfredse med medarbejdernes håndtering af medicinen.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderen oplyser, at de på plejehjemmet anvender medicinmodulet i Nexus i forbindelse med medicinhåndtering. Medarbejderen kan fagligt redegøre for gældende retningslinjer, i relation til dispensering og administration af beboernes medicin. Medarbejderen fortæller, at der forefindes velindrettede medicinrum på alle afdelinger, som er tilpasset formålet.

Medarbejderne dispenserer medicin til to uger ad gangen.

Ved alle risikolægemidler, som eksempelvis Methotrexat, oprettes der en handlingsanvisning, og disse præparater må kun håndteres af sygeplejersker.

Medarbejderne foretager egenkontrol af den dispensererede medicin, for at sikre korrekt dispensering, og anvender Pro-medicin, og kommunens instrukser, til at fremsøge viden relateret til medicinområdet.

Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration, herunder at medicinen ses indtaget af beboeren.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i høj grad sikres kvalitet i medicinhåndteringen, og at der er dispenseret korrekt medicin hos beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinhåndtering.



Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre fagligt for, hvorledes der sikres korrekte arbejdsgange i forbindelse med medicinhandling.

### 3.8 SYGEPLEJEYDELSER UD OVER MEDICIN

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Tilsynet observerer ikke situationer, hvor der udføres sygeplejeopgaver, udover medicin. Tilsynet konstaterer, at der er sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de leverede sygeplejeopgaver.</p> <p><b>BEBOERINTERVIEW</b></p> <p>En beboer kan ikke skelne ydelserne fra hinanden, og kan således ikke svare på tilsynets spørgsmål.</p> <p>De to øvrige beboere er tilfredse med hjælpen. Beboerne modtager hjælp til øjendrypning, øredrypning, påsætning af støttestrømper og kateterpleje. Beboerne er ikke inddraget i udførelsen af opgaverne.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes efter instrukser og VAR. Medarbejderne nævner instruks for medicindispensering.</p> <p>Medarbejderne sikrer, at sygeplejeydelserne leveres efter en god faglig standard, ved at arbejde efter handlingsanvisningerne og med udgangspunkt i den sygeplejefaglige udredning.</p> <p>I forhold til den rehabiliterende tilgang i sygeplejen, oplyser medarbejderne, at nogle beboere selv tager insulin. Der dokumenteres i handleplan og relateres til helbredstilstande.</p> <p>En medarbejder redegør for arbejdet med delegering af sygeplejefaglige ydelser. Medarbejderen beskriver en konkret delegering i administration af sondekost. Medarbejderen er oplyst om opgaven, er vist opgaven og har udført opgaven under opsyn. Der er underskrevet et kompetencebevis for delegeringen. Medarbejderen kender til de opgaver, som andre medarbejdere har fået delegeret.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for ansvarsfordelingen i forhold til arbejdet med risikosituationsmedicin på plejecentret. Medarbejderen oplyser, at det nu udelukkende er sygeplejerskerne, der forestår håndtering af denne medicintype.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse og trygge ved de sygeplejeydelser de modtager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med de sygeplejefaglige ydelser, og for delegeringsarbejdet og dokumentationen af dette.</p>	

### 3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

<b>Data</b>	<p><b>LEDELSESINTERVIEW</b></p> <p>Ledelsen vurderer, at medarbejdernes samlede kompetencer passer til beboernes behov for pleje.</p> <p>På plejecentret er der i plejegruppen ansat ca. 50 % social- og sundhedshjælpere og 50 % social- og sundhedsassistenter.</p>
-------------	---

På sigt kommer der en medarbejder mere i hver afdeling i dagvagt. Der er sygeplejersker i alle afdelinger, og der samarbejdes med Lyngby Taarbæk Kommunes tværgående sygeplejeteam.

Der har været tilbud om kompetenceudvikling af medarbejderne på Lyngby-Taarbæk Kommunes kurser. Der har særligt været fokus på demens, palliation og det udvidede medicinkursus for social- og sundhedshjælpere.

Der er planlagt kursus i urinvejsinfektioner, forebyggelse og anvendelse af antibiotika. Sygefraværet er lavt på plejecenteret, men i stigning.

Personalomsætningen er på ca. 30 %. Dette skyldes blandt andet, at 5 medarbejdere er gået på pension.

Ledelsen beskriver et fint samarbejde med plejecenterlægen, der opleves at være meget tilgængelig. Lægen har lavet faglig sparring på afdelingen.

Der er daglige morgenmøder, triagemøder, rehabiliteringsmøder og møder i demensgruppen. Der er ved at blive opstartet en kontinensgruppe og en sårgruppe på plejecentret.

Der er tre ressourcepersoner i Mad og måltider.

Der er et fast introduktionsprogram for nye medarbejdere.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer i forhold til deres opgaver. Medarbejderne fortæller, at man altid kan få sparring hos kollegaer, og at man kan sige fra overfor en opgave, hvis man ikke oplever at have den nødvendige kompetence.

Medarbejderne oplever, at der er mange tilbud om kompetenceudvikling på plejecentret.

En social- og sundhedsassistent har netop været på medicinkursus og demenskursus.

En medarbejder fortæller om et opdateringskursus, som var rigtig godt.

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes efter OK fondens strategi, og medarbejderne nævner de "fire flag". Strategien lægger vægt på respekt for beboerne og kollegaerne.

Medarbejderne oplever, at strategiarbejde giver sammenhold i medarbejdergruppen.

Medarbejderne kender til VAR, og fortæller, at de anvender VAR ved undervisning af eleverne, eller hvis de selv bliver i tvivl. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes efter Lyngby Taarbæk Kommunes medicininstruks. Medarbejderne har i øvrigt svært ved at redegøre for instrukserne, og det er lang tid siden medarbejderne har orienteret sig heri.

Medarbejderne oplyser, at de samarbejder med sygeplejersker, terapeuter, kostfagligt personale, diætist, læge og tandplejen.

På rehabiliteringsmøderne inddrages terapeuterne. På triageringsmøderne deltager sygeplejerskerne og lederne.

Medarbejderne søger faglig sparring hos sygeplejerskerne og lægen, hertil kan der søges sparring hos demensteamet i Lyngby Taarbæk Kommune.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad oplever, at de har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles overfor i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering i meget høj grad understøtter rammerne for at sikre et godt tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i middel grad kan redegøre for instrukser og vejledninger.

### 3.1 OBSERVATIONSSTUDIE

#### Data

#### KOMMUNIKATION

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen banker forsigtigt på døren og hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Beboeren har intet sprog og nedsat hørelse, men kommunikerer ved hjælp af lyde og kropssprog. Beboeren forstår det sagte.

Medarbejderen taler i en venlig og respektfuld tone, og tiltaler beboeren ved navn. Medarbejderen italesætter sine handlinger undervejs og forbereder beboeren på det, der skal ske. Medarbejderen taler med et roligt og tydeligt stemmeleje, som er tilpasset beboeren. Beboeren giver på et tidspunkt udtryk for ubehag, og medarbejderen anerkender beboeren, og tilbyder beboeren en lille pause. Medarbejderen er hele tiden opmærksom på beboerens velbefindende og møder beboeren ligeværdigt. Da beboeren sidder på bækkenstolen, sætter medarbejderen sig på hug, så kommunikationen kan foregå i øjenhøjde. Medarbejderen er hele tiden opmærksom på beboeren kropssprog, da beboeren udtrykker sig ved hjælp af dette.

##### Observationsstudie af hjælp til bad:

Medarbejderen banker på døren og vækker forsigtigt beboeren, der ligger og sover. Medarbejderen skifter mellem at tiltale beboeren ved navn og kælenavn, som eksempelvis "min egen", "min skat" og "min ven". Medarbejderen er meget smilende og glad, og har et åbent og imødekommende kropssprog, men taler højt og hurtigt, hvilket forvirrer beboeren. Beboeren giver flere gange udtryk for, at det er svært at forstå, hvad medarbejderen siger.

Tilsynet drøfter med medarbejderen, at selv om kommunikationen er foretaget i god mening, så kan den undervejs misforstås og virker ikke ligeværdig, da ros og anerkendelse af beboeren overdrives. Ligeledes at anvendelse af kælenavne og intime benævnelser ikke indgår i en faglig tilgang.

#### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren kan ikke give verbalt udtryk for sine behov.

Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger og sikrer sig øjenkontakt med beboeren. Enkelte gange undervejs giver beboeren udtryk for ubehag, da beboeren har en smerteproblematik og er sensitiv overfor berøring. Medarbejderen anerkender beboeren, og spørger om tilsagn til at fortsætte efter en lille pause. Medarbejderen er opmærksom på, at tilpasse hjælpen i etaper, som beboeren kan overskue. Beboeren ønsker ikke at få børstet tænder, og medarbejderen forsøger at indgå et kompromis. Beboeren afviser fortsat hjælpen, og medarbejderen imødekommer beboerens ønske. Medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker for tøjvalg.

##### Observationsstudie af hjælp til bad:

Medarbejderen informerer beboeren om, at dynen fjernes, og italesætter løbende sine handlinger.

Beboeren har badedag, men beboeren giver verbalt udtryk for ikke at ønske bad. Beboeren sidder på bækkenstolen på badeværelset, og fortæller, at hun fryser. Medarbejderen henter et håndklæde, som beboeren får over sig. Medarbejderen fortæller beboeren, at det er vigtigt at komme i bad en gang om ugen. Beboeren giver flere gange undervejs udtryk for smerter og ubehag ved at sidde på bækkenstolen, og siger, at medarbejderen skal skynde sig. Medarbejderen forstår ikke helt, hvad beboeren mener, og fortæller beboeren, at hun afventer en kollega, der skal tilse beboerens ben.

Da beboeren har fået tilset sit ben, hjælpes beboeren retur til sengen, hvor det bemærkes, at beboeren har røde mærker bagpå, efter at have siddet på bækkenstolen.

Medarbejderen spørger beboeren ind til ønsker for tøjvalg, og om tilsagn til at rede beboerens hår. Efter morgenplejen er færdig, udtrykker beboeren, trods tidligere udsagn, tilfredshed med at have været i bad.

Tilsynet drøfter efterfølgende forløbet med medarbejderen, der fortæller, at beboerens adfærd er vanlig, da beboeren ikke er glad for at skulle afklædes, grundet at beboeren er kuldkær. Medarbejderen fortæller ydermere, at beboeren altid udtrykker tilfredshed efterfølgende, og heller ikke ønsker at undvære bad.

Tilsynet har en faglig refleksion med medarbejderen, vedrørende muligheden for, at beboeren kunne have fået tilset sit ben liggende i sengen, eller for eventuel anskaffelse af en bækkenstol med polstret sæde.

## REHABILITERING

### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren er begrænset i sin fysiske formåen, og kan ikke deltage aktivt i plejeforløbet. Medarbejderen italesætter, når beboerens ben og arme løftes, i forbindelse med påsætning af liftsejl, så beboeren kan anvende sine ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboeren følger aktivt med via sit blik. Beboeren liftes over på bækkenstolen, og beboeren guides i de kompenserende handlinger. Beboeren anvender bomuldshandsker, og medarbejderen guider beboeren til at sprede sine fingre, så beboeren kan få rene handsker på. Medarbejderen anerkender beboeren for dennes indsats undervejs.

### Observationsstudie af hjælp til bad:

Medarbejderen har en udpræget rehabiliterende tilgang.

I alle handlinger agerer medarbejderen rehabiliterende. I de tilfælde hvor beboeren ikke forstår medarbejderens verbale anvisninger, anvender medarbejderen sit kropssprog til at forklare sig, og eksempelvis peger i den retning beboeren skal vende sig. Ved alle forflytninger er medarbejderen opmærksom på at inddrage beboerens ressourcer, i det omfang det er muligt.

Da beboeren sidder på bækkenstolen, guides beboeren til selv at starte tandbørstningen, og medarbejderen afslutter, for at sikre sig, at det er gjort tilstrækkeligt. Efter badet motiverer medarbejderen beboeren til at aftørre sit ansigt og overkrop, mens medarbejderne yder kompenserende hjælp, til at aftørre beboeren de steder, som beboeren ikke selv kan nå. Ligeledes inddrages beboerens ressourcer i påklædningen, hvor beboeren motiveres og guides til at gøre mest muligt selv.

## ORGANISERING AF ARBEJDET

### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen indleder plejen med at finde de remedier frem, som skal anvendes under plejeforløbet. Der forekommer ikke unødige forstyrrelser under den personlige pleje.

### Observationsstudie af hjælp til bad:

Medarbejderen indleder plejeforløbet med at gøre remedier klar på sengebord og iklæde sig fagligt korrekte værnemidler. Medarbejderen ringer undervejs efter hjælp fra en kollega til faglig sparring vedrørende et sår på beboerens ben, og kollegaen ankommer kort tid efter. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejen.

## DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen udfører grundig håndhygiejne inden plejen påbegyndes, og ifører sig korrekte værnemidler.

Medarbejderen kører sengen op i korrekt arbejdshøjde, og sænker beboerens hovedgærde og sengehest for at sikre, at beboeren er veltilpas ved forflytninger. Der anvendes glideslykke i forbindelse med forflytningerne, så forflytningerne kan foregå så skånsomme som muligt. Når beboeren skal lejres på siden, er medarbejderen opmærksom på, at hovedpudden følger beboeren, for at sikre, at beboeren er veltilpas.

Medarbejderen overholder de hygiejniske principper i forbindelse med nedre toilette, og der udføres korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen er opmærksom på at vaske beboerens hænder grundigt, da beboeren dagligt anvender handsker. Medarbejderen sætter beboerens tøj, og tilser beboerens fødder (beboeren har diabetes, og det er derfor vigtigt at observere fødderne, grundet manglende følesans og øget risiko for infektion). Medarbejderen udnytter ventetiden, mens beboeren sidder på toilettet, til at udføre praktiske gøremål som linnedskift og affaldshåndtering.

#### Observationsstudie af hjælp til bad:

Medarbejderen ikklæder sig korrekte værnemidler, inden arbejdet påbegyndes. Dog observeres det, at medarbejderen tager to par handsker på. Medarbejderen kører sengen op i korrekt arbejdshøjde. Medarbejderen udfører nedre toilette på beboeren, mens beboeren ligger i sengen, hvilket er at foretrække, for at mindske risikoen for urinvejsinfektion. Dog ses det, at medarbejderen mellem handlingerne forbundet hermed, ikke udfører håndhygiejne, men i stedet kasserer det yderste lag handsker, og fortsætter hjælpen.

Medarbejderen berører skabe, håndtag og telefon med de forurenede handsker, og fortsætter med at hjælpe beboeren i bad. Undervejs skal medarbejderen have nye handsker på, men spritter ikke hænder mellem handskeskift.

Medarbejderen er fortrolig med forflytninger, og anvender lift og sejl efter gældende retningslinjer og sikrer sig, at beboeren er forberedt på medarbejderens handlinger.

Medarbejderen afspritter hænder, bord, seng og fjernbetjening, inden boligen forlades.

Tilsynet har efterfølgende en faglig drøftelse med medarbejderen vedrørende handskeskift og håndhygiejne. Medarbejderen fortæller, at hun ikke er bekendt med, at det inderste lag handsker betragtes som forurenede, og vil efterfølgende følge retningslinjer.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at der under det ene af observationsstudierne, i meget høj grad sikres en respektfuld kommunikation, mens der i det andet observationsstudie vurderes, at dette sker i middel grad, idet kommunikationen ikke konsekvent er tilpasset beboeren, og der ikke anvendes et fagligt sprogbrug.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen i det ene observationsstudie, i meget høj grad sikrer beboerens selvbestemmelsesret under plejeforløbet. Det er tilsynets vurdering, at der under det andet observationsstudie kun i middel grad sikres selvbestemmelse for beboeren, idet beboerens ønske om at komme op fra bækkenstolen, udsættes i længere tid end nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i organiseringen af plejen.

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.

Det er tilsynets vurdering, at der i det andet observationsstudie i middel grad sikres overholdelse af gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

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

### 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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.