



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Plejecenter Arresøparken

Uanmeldt tilsyn
Juni 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	9
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN	9
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER	10
3.3	DOKUMENTATION	10
3.4	PLEJE OG STØTTE	12
3.5	PRAKTISK HJÆLP	14
3.6	MAD OG MÅLTIDER	15
3.7	KOMMUNIKATION	17
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	18
3.9	OVERGANGE I BEBOERNES FORLØB	19
3.10	OBSERVATIONSSTUDIE	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	23
4.1	FORMÅL	23
4.2	METODE	23
4.3	VURDERINGSSKALA	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	25

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

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

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

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

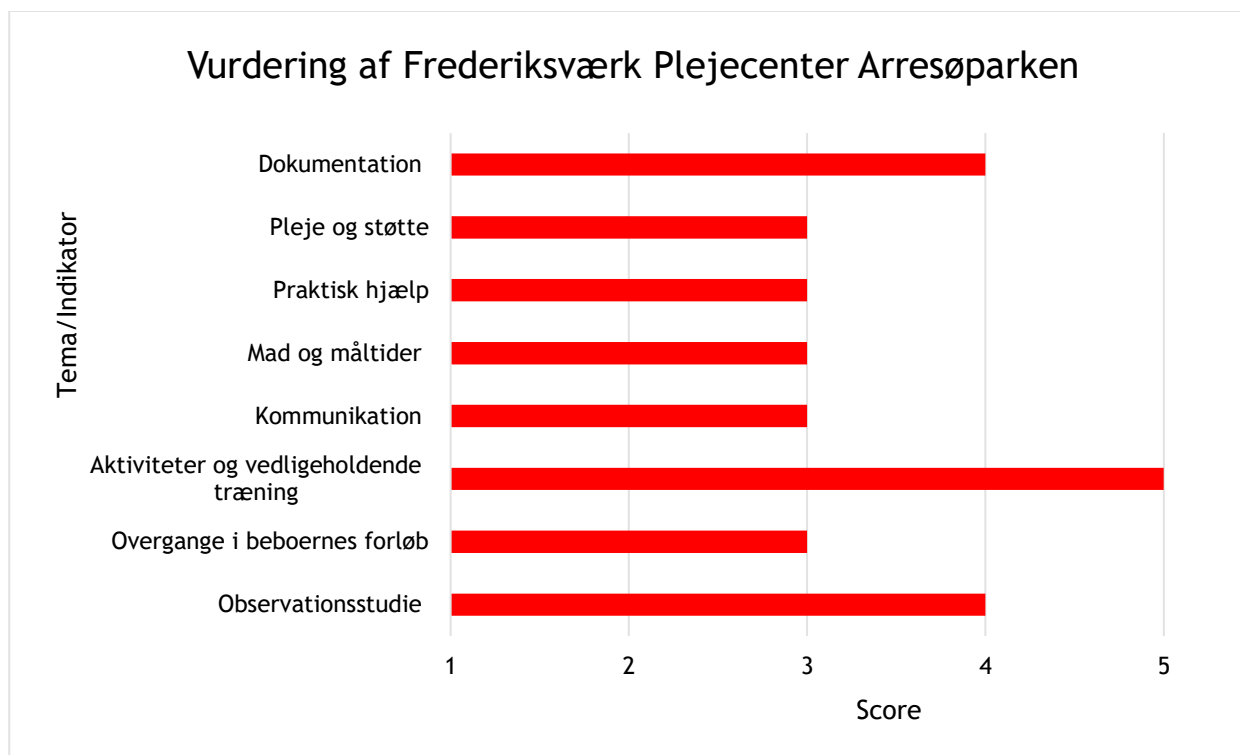


1. FORMALIA

Oplysninger om tilsynet og Arresøparken
Navn og adresse: Frederiksværk Plejecenter Arresøparken, Klokkedybet 52, 3400 Frederiksværk
Leder: Charlotte Leerhøj Falck
Antal boliger: 60 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. juni 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos seks beboere • Gennemgang af dokumentation • Observationsstudie af personlig pleje • Observationer på fællesarealerne • Gruppeinterview med tre medarbejdere (en pædagog, en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske) 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: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

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



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er i god proces med implementeringen af den nye dokumentationspraksis, idet der ses høj faglig kvalitet i de nye døgnrytmeplaner, som er udarbejdet på en systematisk og ensartet måde. Beskrivelserne i funktionsevnetilstandende mangler delvis ajourføring, idet der på enkelte områder ikke er foretaget ajourføring inden for det sidste år. Derudover konstateres det, at plejecentret ikke er kommet i mål med udfyldelse af felterne under de generelle oplysninger. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis på plejecentret.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne udtrykker i meget høj grad tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager, når denne leveres af de faste medarbejdere. Størstedelen af beboerne efterspørger mere kontinuitet i plejen, og de udtrykker mindre tilfredshed med at skulle forklare, hvilken hjælp der skal leveres, når denne udføres af vikarer. Tilsynet vurderer, at tre beboere oplever lang ventetid på besvarelse af nødkald.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever behov for at få defineret en fælles faglig forståelse for, hvordan høj kvalitet i leveringen af personlig pleje defineres. Under gruppeinterviewet konstaterer tilsynet, at medarbejderne ofte besvarer spørgsmål ud fra egne betragtninger, og hvad de selv finder vigtigt, hvilket blot understøtter medarbejdernes egne beskrivelser og oplevelser.

Tilsynet anerkender, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med indsatser i relation til at sikre en mere fælles faglig forståelse og kultur for levering af kerneydelser for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne efterspørger et mere formaliseret tværfagligt samarbejde med terapeuterne. På baggrund af medarbejdernes oplysninger konstaterer tilsynet, at der gennem nogen tid ikke har været afholdt beboerkonferencer.

Tilsynet vurderer, at der ikke i alle situationer sker korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger om beboerne.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte.

Det er tilsynets vurdering, at fire ud af seks beboere er mindre tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring, idet denne generelt opleves mindre grundig.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. I forhold til arbejdet med forebyggelse af smittespredning er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre herfor.

Mad og måltider

På baggrund af observationer omkring morgen- og frokostmåltidet er det tilsynets vurdering, at måltiderne serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær.

Beboerne udtrykker lidt forskellige meninger om madens kvalitet. Tre beboere udtrykker tilfredshed hermed, mens de tre øvrige beboere ofte finder, at maden er ensformig. Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Flere beboere deltager i den fælles spisning, og de beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at der, i forhold til en beboer med synshandicap, ikke helt sikres den rette faglige tilgang i måden, maden serveres på.

Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for principperne bag det gode måltid. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne retter et fagligt fokus på forhold, der ledelsesmæssigt bør tages hånd om, herunder forhold i relation til at skabe socialt samvær under måltiderne om aftenen, at sikre overensstemmelse mellem den mad, der bestilles, og beboernes ønsker samt at sikre, at maden også om aftenen anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Kommunikation

Beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Et par beboere har dog enkelte bemærkninger hertil.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd. På baggrund af observationer på fællesarealerne er det tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke agerer med den nødvendige faglige forståelse for, at beboeren har synsnedsettelsen.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Plejecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, hvoraf flere har et rehabiliterende formål, som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen.

Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

Overgange i beboernes forløb

Et par beboere har grundet hukommelsesmæssige udfordringer generelt vanskeligt ved at svare detaljeret på spørgsmål om sektorovergange. Øvrige beboere udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En enkelt beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital, og beboeren udtrykker tryk ved måden, hun blev modtaget på plejecentret igen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre god modtagelse af beboerne, så der opleves tryk i sektorovergangene.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er usikre i deres redegørelse af arbejdet med indberetning af utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer, at medarbejderne selv efterspørger en tydeligere procedure herfor.

Observationsstudie

Under observationsstudiet foregår der en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen i en enkelt situation ikke følger gældende retningslinjer i forhold til håndtering af urent linned.

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

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter det målrettede arbejde med implementering af den nye praksis, herunder sikrer, at der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande og udfyldelse af felterne under de generelle oplysninger.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere har det nødvendige kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres, så beboerne oplever tilfredsstillende kvalitet, uagtet hvilken medarbejder der udfører hjælpen. Tilsynet anbefaler herunder, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne orienterer sig i dokumentationen, før en opgave udføres.
3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt igangsættes en faglig refleksion og vurdering af beboernes oplevelser omkring lang ventetid på besvarelse af nødkald, og herefter implementerer indsatser med det formål at sikre højere beboertilfredshed på området.
4. Tilsynet anbefaler, at der i det pågående kvalitetsarbejde rettes et særligt ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde mellem plejepersonalet og terapeuter.
5. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at der til enhver tid sker korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger.
6. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så beboernes tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring højnes.
7. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser i relation til at sikre det gode måltid for beboerne, herunder anbefales et særligt fokus på:
 - at skabe socialt samvær under måltiderne om aftenen.
 - at sikre overensstemmelse mellem den mad, der bestilles, og beboernes ønsker.
 - at sikre en faglig korrekt tilgang over for beboere med særlige behov.
 - at sikre, at maden også om aftenen anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

8. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om, hvorledes der ageres fagligt korrekt over for beboere med synshandicaps.
9. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres en tydelig procedure for arbejdet med utilsigtede hændelser, og at medarbejderne informeres om den gældende praksis.
10. Tilsynet anbefaler, at emner i forhold til håndtering af urent vasketøj og linned bringes i spil i den faglige sparring og dialog med medarbejderne, så det ledelsesmæssigt sikres, at gældende retningslinjer til enhver tid følges.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	Interview med lederen: Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, vægtmålinger, kontinuitet, måltidet, tiltaleform og håndhygiejne. Lederen oplyser, at man netop er ved at implementere nye tiltag i forhold til, hvordan der foretages dokumentation i omsorgssystemet, herunder overgår plejecentret til at anvende døgnrytmeplaner frem for handlingsanvisninger for Hverdagsliv. Man er godt i gang med processen, men ikke helt i mål hermed endnu, ifølge lederen. Medarbejderne har deltaget i et kursus for at tilegne sig viden om de nye tiltag. I forhold til anbefalingen relateret til vægtmålinger er det blevet italesat over for medarbejderne, at der skal udføres vægtmålinger med en fast frekvens på alle beboerne. Lederen beskriver, at der generelt er et stort fokus på at sikre indsatser i forhold til beboere med ernæringsmæssige udfordringer. Arbejdet sker i et tæt tværfagligt samarbejde med en medarbejder, der har uddannelse inden for ernæringsområdet. Medarbejderen er tilknyttet plejecentret syv timer hver 14. dag, og som bistår medarbejderne med faglig sparring og input til indsatser. Plejecentret har dog en ernæringsassistent, der er fast tilknyttet plejecentret. På plejecentret har man blandt andet haft fokus på tilbud om mellemmåltider, tilbyde vand frem for sukkerholdige drikkevarer, sikre tilbud om proteindrikke, og i det hele taget rettet et større fagligt fokus på at sikre tilbud om en mere tilrettet og individuel kost. Derudover arbejdes der med fokus på at støtte beboerne i at få dækket deres ernæringsmæssige behov gennem fx tilbud om hyppige måltider og ved at sikre alternative tilbud til den normale kost. Plejecentret har ansat en køkkenmedarbejder, som går på tværs af afdelinger, og som hjælper til med fx servering af morgenmad og anretning af frokost. Lederen oplyser, at der er visse rekrutteringsproblemer - og særligt i forhold til ansættelse af social- og sundhedsassistenter. Lederen glæder sig over, at det på trods heraf er lykkedes at ansætte et par social- og sundhedsassistenter, og lederen ses frem til deres jobstart inden for den nærmeste fremtid. Plejecentret anvender flere ufaglærte end tidligere, da plejecentret har udfordringer med et for højt sygefravær. De ufaglærte medarbejdere sikres god oplæring og tilknyttes en lille gruppe af beboere, så opgaven ikke opleves for vanskelig og uoverskuelig. Lederen oplyser, at man gør flere tiltag for at motivere de ufaglærte medarbejdere til at søge ind på en sundhedsfaglig uddannelse. I den daglige planlægning og fordeling af opgaver er der stort fokus på at sikre den bedst mulige kontinuitet på trods af rekrutteringsvanskeligheder. Ledelsesmæssigt er der fx stort fokus på at inddrage andre faggrupper, så plejepersonalet frigøres til at varetage plejeopgaver, og de sygeplejefaglige kompetencer sikres anvendt på de afdelinger, hvor behovet herfor vurderes størst. I arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne er der som led i opfølgning på anbefalingen fra sidste tilsyn blevet rettet et særligt fagligt fokus på at skærpe medarbejdernes opmærksomhed på at sikre socialt samvær og dialog under måltiderne. Det er lederens oplevelse, at medarbejderne er blevet bedre til at planlægge og fordele opgaverne imellem sig, og at medarbejderne i højere grad end tidligere nu prioriterer at sidde med ved bordene under måltiderne. I kommunalt regi foregår der pt. drøftelser af mulighederne for at implementere det pædagogiske måltid, da flere beboere vurderes at kunne have glæde ved at spejle sig i medarbejderne.
------	--

Siden sidste tilsyn er det italesat over for medarbejderne, hvorledes der sikres en respektfuld tiltaleform. Lederen beskriver, at det er præciseret, at man på plejecentret tiltaler beboerne ved fornavn, medmindre andet er aftalt.

Håndhygiejne er et emne, der løbende bringes i spil på plejecentret. Teamkoordinatorklubben har faglige drøftelser herom, og klubben bringer disse drøftelser videre til medarbejderklubben. Det er netop aftalt, at en af teamkoordinatorerne fremadrettet skal introducere og oplære ufaglærte medarbejdere samt tage sig af elevkoordinationen på Arresøparken. For øvrige medarbejdere, har plejecentret et introduktionsforløb med i alt 6 moduler. En af plejecentrets sygeplejersker er i følgeskab med medarbejdere, når der udføres pleje hos beboerne. I følgeskabet har sygeplejersken blandt andet fokus på, om medarbejderne sikrer korrekt håndhygiejne og anvender handsker på korrekt måde.

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	Interview med lederen: Gennem det sidste halvandet år har der ifølge lederen været en del udskiftning blandt både ledelse og medarbejdere. Mange af plejecentrets emner i kvalitetsarbejdet er valgt netop på baggrund af den store udskiftning i personalegruppen og med det overordnede formål at implementere en fælles kultur på en lang række områder. Plejecentret deltager fx i et 3-årigt udviklingsprogram, hvor der arbejdes med emner relateret til kommunikation, konflikthåndtering og plejecentrets værdisæt. Ledelsesmæssigt er de generelt optagede af at definere, hvordan organisationen fremadrettet skal tegne sig, og hvordan personalegruppen bedst klædes på til at indfri de opgavekrav, der stilles i en travl hverdag. Pt. er plejecentret midt i overvejelserne om ansættelse af en udviklingssygeplejerske, og som lederen tidligere italesætter, arbejdes der løbende med fokus på, hvordan andre faggrupper kan aflaste plejepersonalet. Lederen udtrykker, at det kan være en svær balancegang at anvende andre faggrupper til fx udførelse af aktiviteter og stadig sikre den nødvendige arbejdsglæde hos plejepersonalet, idet sidstnævnte også finder stor glæde ved at varetage netop sådanne opgaver. De faglige drøftelser bringes på dagsordenen i MED-udvalget, så medarbejderne sikres indflydelse på beslutningerne. I kvalitetsarbejdet er fokus også rettet på nedbringelse af sygefraværet. Der arbejdes efter en såkaldt 10-punkts indsats, hvor målet er at reducere fraværet til 5% inden for et år. På plejecentret gøres der en stor indsats for at fastholde sygemeldte medarbejdere og give gode muligheder for at vende tilbage til jobbet. Lederen beskriver, at der ledelsesmæssigt gøres en stor indsats for at få driftsorganisationen på plads, sikre høj faglig kvalitet i leveringen af kerneydelserne og sikre det gode hverdagsliv for beboerne.
------	--

3.3 DOKUMENTATION

Data	Observation: Der foretages observation i seks beboeres omsorgsjournaler. For fire af beboerne er den nye døgnrytmeplan udarbejdet, og for to beboere er disse endnu ikke udarbejdet, men der foreligger en handlingsanvisning for Hverdagsliv.
------	--

Tilsynet bemærker positivt, at de fire nye døgnrytmeplaner er udarbejdet på en systematisk og ensartet måde. Beskrivelserne er inddelt i overskrifter som "Beboerens indsats, medarbejderens indsats og særlige opmærksomhedspunkter". Derudover anvendes deloverskrifter, hvilket bidrager til at give et godt overblik over beboernes behov for pleje og omsorg.

Døgnrytmeplanerne indeholder detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer, og det bemærkes, at flere af beskrivelserne tager udgangspunkt i, hvad beboeren selv magter efterfulgt beskrivelsen af, hvad beboeren har brug for støtte til. Således fremgår der tydelig dokumentation af, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i plejen.

Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ses ligeledes beskrevet, fx foreligger der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til hudpleje, trykflastende foranstaltninger, væskeindtagelse og problemer med svimmelhed.

Beboernes ønsker og vaner ses veldokumenteret fx i forhold til, hvornår beboeren ønsker at komme op om morgenen, ønsker om mellemmåltider, og hvilke aktiviteter beboeren nyder at deltage i.

Der ses fin sammenhæng mellem beskrivelserne i døgnrytmeplanen og beboernes helbredsmæssige tilstand, fx beskrives det i en døgnrytmeplan, at en beboer med stærkt nedsat syn dagligt skal have en-til-en tid. I samme døgnrytmeplan henvises der til handlingsanvisning for opgaveoverdragede indsatser og handlingsanvisning for samarbejdet med personalet. Her ses der beskrivelser af den pædagogiske tilgang med henvisning til beboerens psykiske tilstand.

I forhold til de to beboere, hvor der endnu ikke er udarbejdet en døgnrytmeplan, men kun foreligger en handlingsanvisning for Hverdagsliv, bemærkes det, at handlingsanvisningerne har et tilfredsstillende indhold, men dog ikke indeholder beskrivelser med samme detaljeringsgrad, som det ses i de nye døgnrytmeplaner. Tilsynet anerkender, at plejecentret er midt i en proces med at overgå til de nye døgnrytmeplaner.

For fire borgere mangler der delvis ajourføring af funktionsevnetilstande, idet der på enkelte områder ikke er foretaget ajourføring i mere end et år.

Felterne mestring, motivation, ressourcer og vaner under de generelle oplysninger er ikke udfyldte. Tilsynet får oplyst, at plejecentret først lige er begyndt at arbejde med dokumentation heraf og således endnu ikke er nået i mål.

Ved gennemgang af observationsnotater ses der dokumentation som led i opfølgning på observationer og indsatser, fx ses dette i forbindelse med opfølgning på beboeres hudproblemer, mentale tilstand og udfordringer relateret til indtagelse af drikkevarer. I forhold til en beboer, som er triageret gul, foreligger der flere notater på observationer i forbindelse med beboerens aktuelle helbredsmæssige udfordringer, og der ses tydelig beskrivelse af baggrunden for triageringsniveauet.

I forhold til vægtmålinger ses disse dokumenteret med en fast frekvens.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplaner udarbejdes af kontaktpersonen. Ved udarbejdelse af døgnrytmeplanerne anvendes tilstandshjulet til visuelt at se, hvor der skal rettes en særlig opmærksomhed. En medarbejder oplyser, at hun netop har deltaget i et kursus omkring den nye dokumentationspraksis, som er under implementering. Medarbejderne udtrykker oplevelsen af, at idet de nye døgnrytmeplaner er inddelt i overskrifter, gives der gode muligheder for at skabe et hurtigt overblik over beboernes særlige udfordringer og plejebehov.

Døgnrytmeplanerne sikres løbende ajourført, og betragtes som et dynamisk redskab, der løbende skal tilpasse beboernes aktuelle situation.

	Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet og finder gode muligheder for faglig sparring, når der opstår tvivl. Medarbejderne redegør for arbejdsgange i forbindelse med tilbagemelding ved ændringer i støtten og beboernes tilstand, herunder beskrives blandt andet fokus på den faglige sparring med kolleger samt et fokus på, at der tales med beboerne om de ændringer, der observeres. En medarbejder beskriver betydningen af, at man også forholder sig fagligt reflekterende til beboernes egne oplevelser af deres helbredsmaessige tilstand. Medarbejderne italesætter betydningen af, at der sikres den nødvendige dokumentation af de ændringer, der observeres, og de indsatser der gøres. Det er almindelig praksis, at medarbejderne ved start af en vagt gennemlæser observationsnotater inden for de seneste 24 timer. Dataindsamling omkring beboerne foregår i tæt samarbejde med såvel beboerne som pårørende under fx indflytningssamtalen. Derudover beskriver medarbejderne brugen af dokumentationen i omsorgssystemet fra tiden, hvor beboeren modtog hjælp fra hjemmeplejen. På alle afdelinger arbejdes der med triagering af beboerne, og der foregår faglig sparring om det, der er sket hos den enkelte beboer. Medarbejderne oplever, at triageringsarbejdet bidrager til den gode dataindsamling.
Tilsynets vurdering - 4	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er i en god proces med implementeringen af den nye dokumentationspraksis. Det er tilsynets vurdering, at der ses høj faglig kvalitet i de nye døgnrytmeplaner, som er udarbejdet på en systematisk og ensartet måde. Det er tilsynets vurdering, at beskrivelserne i funktionsevnetilstande mangler delvis ajourføring, idet der på enkelte områder ikke er foretaget ajourføring inden for det sidste år. Derudover konstateres det, at plejecentret ikke er kommet i mål med udfyldelse af felterne under de generelle oplysninger. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationspraksis på plejecentret.	

3.4 PLEJE OG STØTTE

Data	Observation: Beboerne er soignerede, svarende til deres levevis. På flere afdelinger observeres det, at der ligger en seddel synligt fremme med særlige oplysningerne om beboerne, som fx beboernes navne, ugedag for bad og tidspunkt for medicin. Tilsynet adspørger en medarbejder omkring sedlen. Medarbejderen er bekendt med, at oplysningerne ikke bør være tilgængelige for uvedkommende. Interview med beboerne: Alle beboerne udtrykker oplevelsen af, at de får den hjælp, de har behov for. Beboerne beskriver tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af de faste medarbejdere. En beboer fortæller, at hun netop har været i bad i dag, og at hun fik hjælpen på præcis den måde, hun har behov for og bedst kan lide. Samme beboer udtrykker glæde ved, at de faste medarbejdere har et godt kendskab til beboerens særlige behov, da beboeren har et synshandicap. En anden beboer er glad for at bo på plejecentret, og beboeren oplever, at der passes godt på ham. En tredje beboer roser de faste medarbejdere, og fortæller, at hjælpen udføres i et godt samarbejde med beboeren.
-------------	---

En af de seks beboere oplever, at der gennem den seneste tid er kommet mere kontinuitet i hjælpen, mens de øvrige fem beboere dog italesætter mindre tilfredshed med, at der kommer mange forskellige medarbejdere, herunder vikarer. Det er beboernes oplevelse, at vikarerne ofte ikke har kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres og ej heller har kendskab til beboernes særlige ønsker og vaner, og således må beboerne ofte selv forklare, hvilken hjælp der skal leveres.

Tilsynet bemærker, at tre beboere oplever lang ventetid på besvarelse af nødkald. En beboer udtrykker forståelse for, at medarbejderne har mange opgaver, men beboerne ville ønske, at de ved besvarelse af nødkaldet fik oplyst, hvornår hjælpen kunne leveres.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at gøre det, de selv magter. Medarbejderne oplever, at de i den rehabiliterende tilgang udviser tålmodighed, og de motiverer og støtter beboerne til at klare flest mulige opgaver selv. En medarbejder italesætter, at den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer, bidrager til at give beboerne en følelse af værdighed og selvstændighed. En medarbejder fortæller, at arbejdet med uddannelse af elever også bidrager til, at de faste medarbejdere skubbes i den rigtige retning, og bliver mere fokuserede på at tænke den rehabiliterende tilgang ind i plejen og omsorgen for beboerne. I forhold til den rehabiliterende træning, som varetages af terapeuter, efterspørger medarbejderne mere tværfagligt samarbejde med terapeuterne. Det er medarbejdernes oplevelse, at de ofte slet ikke har kendskab til, hvilke beboere der tilbydes træning ved terapeuterne.

Derudover udføres hjælpen til personlig pleje med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner, og der spørges løbende ind hertil.

Under gruppeinterviewet udtrykker medarbejderne enighed om, at plejecentret mangler at få defineret en fælles faglig forståelse for, hvordan høj kvalitet i leveringen af personlig pleje defineres. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er nogen forskel på, hvad den enkelte medarbejder har fokus på i leveringen af personlig pleje. Tilsynet bemærker under interviewet, at medarbejderne ofte besvarer spørgsmål ud fra egne betragtninger, og hvad de selv finder vigtigt, hvilket blot understøtter medarbejdernes egne beskrivelser og oplevelser.

Under gruppeinterviewet drøfter medarbejderne ligeledes oplevelsen af forstyrrelser i løbet af en arbejdsdag. Medarbejderne har forskellige oplevelser heraf. En medarbejder udtrykker, at afdelingens gode planlægning og fordeling af opgaver medvirker til at forebygge antallet af forstyrrelser, når man fx udfører pleje hos en beboer. Medarbejderne udviser gensidig respekt for ikke at forstyrre unødigt under et plejeforløb. En anden medarbejder oplever derimod, at der kommer mange forstyrrelser i løbet af en dag, uanset hvordan planlægningen foregår.

Medarbejderne oplyser, at der normalt afholdes beboerkonferencer, hvor der deles viden om beboerne, men på grund af sygdom blandt personalet har disse ikke været afholdt gennem nogen tid.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, når denne leveres af de faste medarbejdere. Størstedelen af beboerne efterspørger mere kontinuitet i plejen, og de udtrykker mindre tilfredshed med at skulle forklare, hvilken hjælp der skal leveres, når denne udføres af vikarer. Tilsynet vurderer, at tre beboere oplever lang ventetid på besvarelse af nødkald.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og værdier. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever behov for at få defineret en fælles faglig forståelse for, hvordan høj kvalitet i leveringen af personlig pleje defineres. Tilsynet konstaterer under gruppeinterviewet, at medarbejderne ofte besvarer spørgsmål ud fra egne betragtninger, og hvad de selv finder vigtigt, hvilket blot understøtter medarbejdernes egne beskrivelser og oplevelser. Tilsynet anerkender, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med indsatser i relation til at sikre en mere fælles faglig forståelse og kultur for levering af kerneydelser for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne efterspørger et mere formaliseret tværfagligt samarbejde med terapeuterne. På baggrund af medarbejdernes oplysninger konstaterer tilsynet, at der gennem nogen tid ikke har været afholdt beboerkonferencer.

Tilsynet vurderer, at der ikke i alle situationer sker korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger om beboerne.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data	Observation: Tilsynet observerer, at boliger og hjælpemidler er renholdte. Interview med beboerne: To beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen til rengøring. Fire beboere udtrykker derimod mindre tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Beboere udtrykker fx oplevelsen af, at hjælpen ikke er tilstrækkelig grundig, idet denne udføres i et alt for hurtigt tempo. En beboer mener, at rengøringen klares på ca. 10 minutter hver gang. En anden beboer fortæller, at medarbejderne har meget fokus på italesættelsen af, hvilke opgaver de ikke må udføre, fx flyttes der ikke på ting under aftørring af støv. Interview af medarbejderne: Medarbejderne redegør for deres rolle og ansvar i forhold til renholdelse og oprydning i boligerne. Medarbejderne beskriver inddragelse af beboerne, når det er muligt. Beboerne inddrages fx i oprydning, håndtering af vasketøj, tømning af skrald og let aftørring af støv. Det er dog medarbejdernes erfaring, at flere beboere ikke ønsker at blive inddraget i de praktiske opgaver, men at beboerne finder størst glæde ved at få hjælp hertil og bruge deres ofte sparsomme energi på andre formål. Under gruppeinterviewet italesætter medarbejderne igen, at der også i forhold til udførelsen af praktisk støtte mangler en fælles faglig forståelse. En medarbejder fortæller, at der fx mangler en mere tydelige afklaring af, hvorvidt det er medarbejdernes eller de pårørendes opgave at vande beboernes blomster. I arbejdet med forebyggelse af spredning af multiresistente bakterier redegør medarbejderne for brugen af værnemidler, remedier og instrukser. Plejecentret har en vogn med diverse værnemidler og remedier. En medarbejder forklarer, hvordan der sikres korrekt håndtering af vasketøj ved at opbevare denne separat. Medarbejderne henviser til, at der arbejdes efter en særlig arbejdsgang, hvor gældende instrukser og retningslinjer følges.
------	--

En medarbejder henviser til, at der kan søges god viden gennem brugen af VAR. Medarbejderne føler sig godt klædt på til at håndtere opgaverne i forbindelse med forebyggelse af smittespredning, og oplever at de har de nødvendige redskaber her-til.

I forebyggelsesarbejdet beskriver medarbejderne, at der generelt også er fokus på at sikre god håndhygiejne hos beboerne ved fx at tilbyde hyppig afspritning af hænder.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte.

Det er tilsynets vurdering, at fire ud af seks beboere er mindre tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring, idet denne generelt opleves mindre grundig.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. I forhold til arbejdet med forebyggelse af smittespredning er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre herfor.

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data

Observation:

Om morgenen sidder flere beboere og indtager deres morgenmad i afdelingernes spisestuer. På en afdeling er bordet dækket med kander med kaffe og kurve med brød, så beboerne selv kan forsyne sig med det, de ønsker. På en anden afdeling står blot kander med saft, som beboerne kan skænke fra. På flere afdelinger sidder beboerne og nyder morgenfjernsyn, mens de spiser. Gennem dagen er der en dejlig duft af mad på flere af afdelingerne.

På en afdeling observeres det, at en medarbejder gør klar til frokosten. Medarbejderen er ved at anrette et fad med snitter og pynter maden med friskklippet pur-løg. Medarbejderen er iført forklæde.

På en anden afdeling observeres det, at en medarbejder sætter fadene på en rulle-vogn. Herefter går medarbejderen rundt til beboerne, præsenterer maden og spørger ind til, hvilken mad de ønsker. På bordet står der kander med vand og saft, som beboerne kan skænke fra.

Tilsynet foretager kort observation af et frokostmåltid på en tredje afdeling. En medarbejder står i køkkenet og anretter maden på tallerkener og i små skåle. En medarbejder uddeler først medicin til en beboer, og stiller herefter forskellige drikkevarer på bordet, så beboerne selv kan skænke, det de ønsker. Medarbejderen tilbyder efterfølgende beboerne håndhygiejne. Herefter stiller medarbejderen de anrettede små skåle med forskelligt pålæg og tilbehør på bordet sammen med rug-brødet. Beboerne begynder herefter selv at tage og anrette det mad, de ønsker. To beboere skal støttes med anretningen. Medarbejderen henvender sig til en beboer ad gangen, hvor hun spørger ind til, hvilken mad beboerne ønsker, og herefter serveres det ønskede. En anden medarbejder serverer de anrettede tallerkener for beboere, der spiser i egen bolig.

Fjernsynet er slukket under måltidet, og der forekommer ingen unødige afbrydelser. Efter serveringen sætter de to medarbejdere sig ved bordet sammen med beboerne og indleder dialog om maden, som flere af beboerne siger smager godt. Medarbejderne spørger ind til, om beboerne ønsker nogle af de friske agurker eller tomater, hvilket flere af beboerne dog takker nej til.

En beboer bliver hurtigt færdig med maden, og beboeren spørger ind til dessert. Medarbejderen forklarer, at desserten serveres, når alle er færdige med første ret, hvilket beboeren accepterer.

Interview med beboerne:

Beboerne har lidt forskellige meninger om madens kvalitet. Tre beboere udtrykker tilfredshed hermed, mens de tre øvrige beboere ofte finder, at maden er ensformig. En af beboerne oplever fx, at der alt for ofte serveres fromage, og en anden beboer efterspørger flere retter med porrer og løg.

Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. En beboer fortæller, at hun ønsker at spise i egen bolig, og at hun hver dag selv henter sin mad. Flere beboere italesætter, at der er en god stemning omkring det fælles måltid, og at medarbejderne sidder med ved bordet. En beboer mener dog, at stemningen er bedst, når der sidder faste vikarer eller faste medarbejdere med ved bordet.

Under tilsynets besøg hos en beboer har beboeren netop fået serveret morgenmaden på en bakke, hvilket passer beboeren godt, da hun har et stærkt nedsat syn. Beboeren er lidt i tvivl om, hvad der er blevet serveret, og beboeren spørger derfor tilsynet. Beboeren mener ikke, at hun har fået serveret det ønskede, men hun vil ikke ringe efter medarbejderen, da hun ikke ønsker at fremstå besværlig. Til sidst i samtalen ringer beboeren dog på sit nødkald, som ikke når at blive besvaret, mens tilsynet er i boligen, idet tilsynet forlader boligen kort efter.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for, hvorledes der sikres hyggelige rammer omkring måltidet. En medarbejder oplyser, at man på hendes afdeling netop er begyndt at servere den varme mad til frokost, og at der gøres en del ud af at tilberede og anrette maden på en indbydende og appetitlig måde. Medarbejderen oplever, at de, der kommer forbi afdelingen ved frokosttid, bemærker den dejlige duft af mad. Til glæde for beboerne krydres maden lidt ekstra, og nogle gange laves der grønne salater med hjemmelavet dressing.

Det har høj prioritet, at medarbejderne sidder med ved bordene under måltiderne. En af medarbejderne fortæller, at i aftenvagterne er det meget vanskeligt at sikre socialt samvær og dialog under måltiderne, da der typisk kun er en enkelt medarbejder på hver afdeling og ofte flere beboere, der skal have støtte til indtagelse af maden.

Hver dag spørges beboerne ind til deres oplevelser omkring maden, og det er medarbejdernes indtryk, at de får en god dialog herom. En medarbejder fortæller, at flere beboere har givet udtryk for, at den varme mad er for ensformig, og at der fx alt for ofte serveres suppe.

Plejecentrets ernæringsassistent bestiller og indkøber maden til beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at de valg og indkøb der gøres, ikke altid er i overensstemmelse med beboernes ønsker. En af medarbejderne beskriver i øvrigt, at der som oftest sker opvarmning af maden i dampovne. Ernæringsassistenten forsøger ifølge medarbejderne at ændre på denne praksis, idet maden skal opvarmes i gryder.

Den rehabiliterende tilgang i måltiderne sikres ved inddragelse af beboerne i fx borddækning, at folde servietter og lettere oprydning. Medarbejderne udtrykker dog enighed om, at de fleste beboere betakker sig for at blive inddragede, da de ikke har interesse heri.

Medarbejderne reflekterer yderligere over måden, maden anrettes og serveres på.

En medarbejder oplever, at maden i høj grad anrettes ud fra en rehabiliterende tilgang og typisk ved fadservering, mens den anden medarbejder oplever, at maden om aftenen primært portionsanrettes på trods af, at flere beboere kan magte fadservering.

Nogle beboere kommenterer på de lidt for store portioner, der serveres, og medarbejderen udtrykker ærgrelse over, at flere kolleger italesætter, at beboerne gerne må levne, da de ikke selv har øset maden op.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

På baggrund af observationer omkring morgen- og frokostmåltidet er det tilsynets vurdering, at måltiderne serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær.

Tilsynet vurderer, at beboerne har lidt forskellige meninger om madens kvalitet. Tre beboere udtrykker tilfredshed hermed, mens de tre øvrige beboere ofte finder, at maden er ensformig. Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Flere beboere deltager i den fælles spisning, og beboerne beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til en beboer med synshandicap ikke helt sikres den rette faglige tilgang i måden, maden serveres på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for principperne bag det gode måltid. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne retter et fagligt fokus på forhold, der ledelsesmæssigt bør tages hånd om, herunder forhold i relation til at skabe socialt samvær under måltiderne om aftenen, at sikre overensstemmelse mellem den mad, der bestilles, og beboernes ønsker samt at sikre, at maden også om aftenen anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.7 KOMMUNIKATION

Data

Observation:

I et tilfælde observeres det, at en medarbejder støtter en beboer, som ikke kan se. Medarbejderen agerer ikke med forståelse for, at beboeren har synsnedsættelsen. Fx har medarbejderen en fortravlet adfærd, og medarbejderen er hurtig i sine bevægelser. I et tilfælde rækker medarbejderen ind over beboeren for at tage et glas, uden først at italesætte sin handling. Dette er også tilfældet, da medarbejderen sætter glas og saft retur. Beboeren reagerer herpå, og spørger ind til, hvad der sker. Medarbejderen svarer, at hun blot har sat saften retur. Tilsynet oplyses om, at der er tale om en fastansat og faglært medarbejder.

Herudover foretages der kun observationer af god, venlig og værdig kommunikation. Medarbejderne henvender sig til beboerne i øjenhøjde, og de sikrer øjenkontakt under dialogen. Medarbejderne benytter beboernes fornavne i kommunikationen, og der ses flere eksempler, hvor en medarbejder berører beboerens ryg eller skulder i kontakten som en del af at skabe tryghed. I et tilfælde møder en medarbejder en beboer, der står på gangen og kigger. Medarbejderen siger hej til beboeren, rækker hånden frem og spørger, om beboeren vil følges med medarbejderen. Det vil beboeren gerne, og beboeren tager derfor medarbejderens hånd. Sammen går de ned til beboerens bolig.

Interview med beboerne:

Beboerne oplever generelt respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Beboerne fremhæver blandt andet den positive tilgang, den humoristiske omgangstone og den imødekommende adfærd. Beboerne oplever, at der udvises respekt for deres privatliv ved fx, at der bankes på døren, før medarbejderne går ind i boligen. Et par beboere har enkelte bemærkninger hertil, fx udtrykker en beboer, at hun nogle gange undlader at stille spørgsmål for ikke at virke besværlig. En anden beboer oplever indimellem, at medarbejderne taler meget indbyrdes sammen. Beboeren glæder sig dog over, at han har oplevet, at der ledelsesmæssigt straks blev grebet ind, da han fremsatte en klage over en vikars måde at kommunikere på.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Øjenkontakt.
- Fysisk berøring.
- Udvide en omsorgsfuld adfærd som led i at skabe tryghed for beboerne.
- Ligeværdig tilgang.
- Afstemme kommunikationen individuelt.
- Udvide en både professionel og menneskelig tilgang.
- Præsentere sig og fortælle beboerne, hvad der skal ske.
- Være opmærksom på eget kropssprog og også aflæse beboernes kropssprog.
- Kommunikere præcist og tydeligt med brug af korte sætninger i forhold til beboere med demens.

Det er medarbejdernes oplevelse, at der er den nødvendige tillid i medarbejdergruppen til, at man til enhver tid ville gribe fat i en kollega, hvis der blev observeret mindre hensigtsmæssig kommunikation med en beboer.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Et par beboere har dog enkelte bemærkninger hertil.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.

På baggrund af observationer på fællesarealer er det tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke agerer med den nødvendige faglige forståelse for, at beboeren har synsudsættelsen.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Data

Observation:

På plejecentrets fællesarealer og afdelinger hænger opslagstavler med forskellige informationer. Her ses eksempelvis en oversigt over aktiviteter for to uger. Der er beskrevet aktiviteter, som fx stolegymnastik, sejltur og tur til Zoologisk Have. På tilsynsdagen er der besøg af en præst. Tilsynet overværer ikke dagens aktivitet, men tilsynet observerer, at flere beboere nyder formiddagen på fællesarealerne, hvor de enten lytter til musik eller ser fjernsyn. Nogle beboere går tur på fællesarealerne. På en afdeling ses det, at beboerne er i gang med at samle puslespil. På plejecentret er der også en lille hund, som flere af beboerne hilser på.

På døren til træningssalen er der ophængt en seddel med angivelse af priser, hvis salen benyttes til selvtræning. I plejecentrets sansehave er der en hyggelig sti, hvor man bliver ført igennem velduftende blomster og en gynge, som også kan benyttes af beboere i kørestol.

På tilsynsdagen har plejecentret besøg af en konsulent, som skal se på mulige udendørsløsninger med det formål at inspirere beboere med demens til at opholde sig mere udendørs.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbud om aktiviteter, og de deltager heri efter interesse. Beboerne beskriver deltagelse i aktiviteter som foredrag, busture, sejlture, banko og lignende spil.

Flere af beboerne udtrykker bevidsthed om at holde sig i gang, og de beskriver eksempler på deltagelse i stolegymnastik og træning. En beboer går selv ture i nærmiljøet, og en anden beboer beskriver glæde ved at gå ture i sansehaven.

Tilsynet får oplyst, at der snarest ansættes op til otte unge medarbejdere, der skal hygge særligt om beboerne ved fx at tilbyde gåture, spille spil og skabe rammer for socialt samvær.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for aktivitetstilbud, og de beskriver oplevelsen af, at der på plejecentret sikres gode og varierede tilbud. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til deltagelse, og det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere oplever stor glæde ved deltagelse i de mange aktiviteter. Plejecentrets aktivitetsmedarbejder og administrative medarbejder har ansvar for planlægning og koordinering af aktiviteterne. Derudover har plejecentret en del frivillige tilknyttet.

I tilbuddet om træning er der fokus på, at tilbuddene også har et rehabiliterende sigte, fx gennem tilbud om stolegymnastik og gåture.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at plejecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen.

Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

3.9 OVERGANGE I BEBOERNES FORLØB

Data

Interview med beboerne:

Et par beboere har på grund af hukommelsesmæssige vanskeligheder svært ved at svare på spørgsmål om overgange. Øvrige beboere udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En beboer fortæller, at vedkommende flyttede ind på plejecentret efter et midlertidigt ophold. Beboeren udtrykker, at det var godt at komme på plejecenter, og at hun fra start følte sig tryk ved samarbejdet og dialogen med medarbejderne. En anden beboer beskriver, at der fra start var styr på de mange praktiske detaljer, og beboeren oplever at have fået god hjælp fra blandt andet plejecentrets vicevært.

En enkelt beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital. Beboeren beskriver, at hun kun var indlagt i en kort periode, og at det var trygt at vende tilbage til plejecentret igen.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne redegør for indsatser i forbindelse med sektorovergange. Ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres fx orientering om beboernes situation ved gennemlæsning af dokumentationen, herunder det udskrivesark der medsendes fra hospitalet. Medarbejderne oplyser, at hospitalet har observationsforpligtelsen i 72 timer efter udskrivning, og hospitalet kan således kontaktes, ved behov.

Ved selve modtagelsen af beboeren, kontrolleres medicinen, og der måles typisk værdier på beboeren. Beboeren bydes velkommen tilbage, og der tales med beboeren om indlæggelsesforløbet. Beboerne triageres altid rød i op til tre dage umiddelbart efter en udskrivning fra hospital. Medarbejderne beskriver, at indflytningssamtalen altid gennemføres, når en ny beboer flytter ind, og at denne samtale bidrager til at sikre gode indflytningsforløb.

Videndeling mellem vagttag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmæssige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet. Der er overlap mellem dag og aften, hvor sygeplejersken er i kort dialog med de ansvarshavende social- og sundhedsassistenter.

Medarbejderne giver udtryk for oplevelsen af, at arbejdsgange omkring indberetning af utilsigtede hændelser er vanskelig. Medarbejderne fortæller, at nogle utilsigtede hændelser indberettes ved, at situationen kort beskrives på en seddel, der er ophængt på kontoret. Medarbejderne er lidt usikre på den videre proces og om, hvorvidt der eventuelt foregår samlerapportering. Det er medarbejdernes oplevelse, at der som led i læring ikke sker en systematisk opsamling på de indberettede hændelser. Medarbejderne reflekterer over, at der mangler en klar procedure for arbejdsgange i forbindelse med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at et par beboere på grund af hukommelsesmæssige udfordringer generelt har vanskeligt ved at svare detaljeret på spørgsmål om sektorovergange. Øvrige beboere udtrykker oplevelsen af en god indflytningsproces, hvor de blev godt modtaget. En enkelt beboer erindrer forløb i forbindelse med udskrivning fra hospital, og beboeren udtrykker tryghed ved måden, hvorpå hun blev modtaget på plejecentret igen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre god modtagelse af beboerne, således at der opleves tryghed i sektorovergangene.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er usikre i deres redegørelse af arbejdet med indberetning af utilsigtede hændelser. Tilsynet konstaterer, at medarbejderne selv efterspørger en tydeligere procedure herfor.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE**Data****Kommunikation:**

Medarbejderen banker på døren og siger godmorgen til beboeren, som sidder i sin kørestol i stuen. Medarbejderen anvender beboerens fornavn i kommunikationen, og medarbejderen taler i en venlig og rolig tone. Inden plejen påbegyndes, spørger medarbejderen beboeren, om det er okay, at hun slukker for fjernsynet, hvilket beboeren accepterer. Under plejen er dialogen sparsom og tilpasset beboerens behov. Efter plejen er der en mere livlig snak mellem beboeren og medarbejderen, hvortil medarbejderen spørger ind til en fødselsdag, som beboeren skal deltage i. Der er en god stemning og god kontakt mellem beboeren og medarbejderen.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen tilrettelægger støtten i samarbejde med beboeren, og medarbejderen indleder derfor også besøget med at spørge beboeren, om han ønsker hjælpen nu, hvilket beboeren accepterer. Gennem forløbet er medarbejderen opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse, og medarbejderen adspørger derfor beboeren om accept, inden en handling udføres. Under plejen udviser medarbejderen opmærksomhed på beboerens reaktioner, og da beboeren udtrykker ubehag i forbindelse med plejen, bekræfter medarbejderen straks, at hun har hørt beboeren, og beder ham om at sige stop, hvis det gør for ondt. Beboeren accepterer, at plejen fortsætter.

Rehabilitering

Medarbejderen anvender vejledning og guidning til at få beboeren til at anvende egne ressourcer aktivt under plejen. Medarbejderen vejleder eksempelvis beboeren gennem forflytningen fra kørestolen til sengen. Medarbejderen understreger, at det er vigtigt, at beboeren udfører forflytningen i et roligt tempo. Beboeren vejledes ligeledes til at deltage under vendinger i sengen og i forbindelse med påklædningen, hvor medarbejderen beder beboeren om at løfte et ben ad gangen. I forflytningen fra seng til kørestol anvender medarbejderen sengens funktioner og en rebstige, så beboeren kan udføre forflytningen selvstændigt. Under den øvre personlige pleje giver medarbejderen beboeren de forskellige remedier, såsom en våd klud, håndklæde og tandbørste, så beboeren selv kan udføre plejen. Beboeren anerkendes og roses løbende.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen udfører forløbet ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge og organisering. Der indledes med personlig pleje i sengen, hvortil medarbejderen har klargjort alle remedier, så plejen kan udføres hensigtsmæssigt. Under plejen sikrer medarbejderen en god arbejdshøjde ved at hejse sengen. Medarbejderen anvender rette hjælpemiddel til påtagning af støttestrømperne, som ligeledes gives på, mens beboeren ligger i sengen.

Medarbejderen fjerner remedierne fra plejen, inden beboeren støttes med den øvre personlige pleje på badeværelset. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under forløbet.

Faglig udførelse:

Medarbejderen følger beboeren retur til sengen, hvor den nedre pleje udføres på korrekt vis. Under plejen er medarbejderen opmærksom på beboerens hud samt fikseringen af kateterslangen, og medarbejderen italesætter sine observationer over for beboeren. Medarbejderen udfører plejen forsigtigt og renser omkring beboerens sår. Medarbejderen smøres relevant med medicinsk salve. Tilsynet adspørger medarbejderen om, hvilken kontrol der udføres heraf, hvortil medarbejderen svarer korrekt, at ordination kontrolleres, og at der signeres for administrationen. Medarbejderen er iført korrekte værnemidler under den tætte pleje. Gennem forløbet foretager medarbejderen korrekt skift af handsker, og medarbejderen udfører hertil den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskiftene. Medarbejderen støtter beboeren med påtagning af støttestrømper på korrekt vis, og medarbejderen sikrer sig herefter god placering af beboerens kateterpose. Efter den nedre pleje støttes beboeren med forflytningen til kørestol, og medarbejderen spørger herefter ind til, om beboeren ønsker en ren bluse på. Medarbejderen finder en bluse og spørger ind til, om beboeren også ønsker at blive vasket for oven. Beboeren kører herefter ud på badeværelset, hvor den øvre personlige pleje udføres.

Medarbejderen fjerner lagnet fra sengen, idet det er blevet beskidt under plejen. Medarbejderen placerer det urene lagen på gulvet, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen i en enkelt situation ikke følger gældende retningslinjer i forhold til håndtering af urent linned.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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 Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - 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 Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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