



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Lystofteparken

Uanmeldt tilsyn
December 2023



Indhold

Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune	1
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynet vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	8
3.2 Status og udviklingsområder	9
3.3 Dokumentation	9
3.4 Pleje og støtte	11
3.5 Praktisk hjælp	12
3.6 Mad og måltider	13
3.7 Kommunikation og adfærd	14
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	15
3.9 Medicinhåndtering	16
3.10 Observationsstudie	19
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	24
Om BDO	25

Forord

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

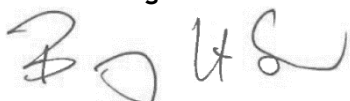
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



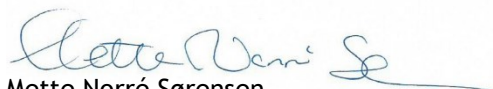
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

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 plejecentret

Navn og adresse: Plejecenter Lystoftebakken, Caroline Amalievej 130, 2800 Kgs. Lyngby

Leder: Tine Bau Jørgensen

Antal boliger: 61 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. december 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Interviews af tre beboere
- Gennemgang af dokumentation ved tre beboere
- Medicingennemgang ved tre beboere
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske)

Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

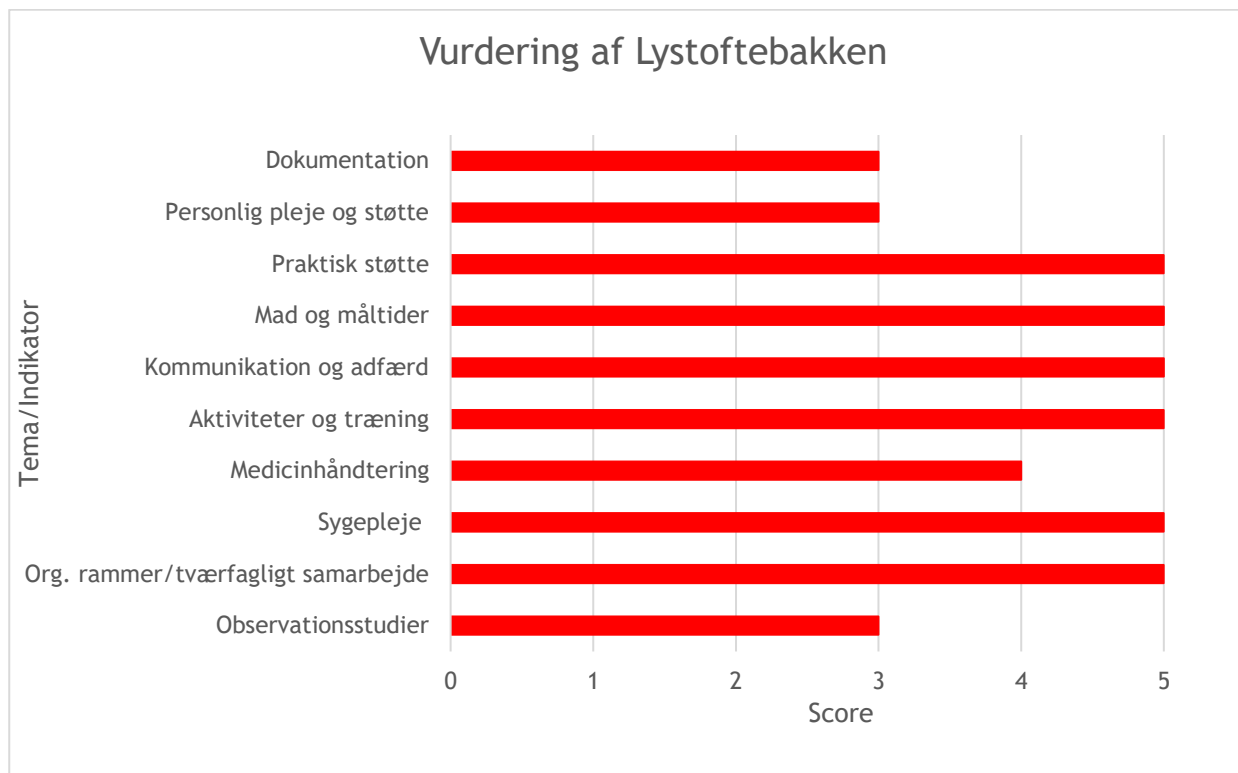
Gitte Lee Anderskov, Senior manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynet vurderinger

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



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte mangler i dokumentationen vedrørende servicelovsområdet, som kan afhjælpes ved en mindre indsats.

Det vurderes, at besøgsplaner er oprettede med individuelle og handlevejledende beskrivelser. Dertil vurderes det, at beboernes funktionsevnetilstande er relevant oprettede, samt at generelle oplysninger er beskrevet med oplysninger, der giver værdi for den personcentrerede pleje.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på sundhedslovsområdet har flere mangler, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpes. I flere tilfælde ses manglende sammenhæng mellem helbredstilstand, medicinsk behandling og handlingsanvisning. Dertil er det tilsynets vurdering, at der helt mangler enkelte handlingsanvisninger for sundhedslovsydelser, samt at flere handlingsanvisninger mangler ajourføring. Desuden vurderes det, at der er enkelte manglende opfølgninger på observationer med forværring.

På trods af de konstaterede mangler på dokumentationen vurderer tilsynet, at de interviewede medarbejdere kan redegøre relevant for det faglige indhold i dokumentationen, men at der hersker nogen usikkerhed i anvendelsen af omsorgssystemet.

Pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.

Det vurderes, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Dog vurderes det, at en beboer ikke oplever at få den nødvendige hjælp om natten, og i de tidlige morgentimer.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne kan redegøre for området.

Mad og måltider

Det vurderes, at der skabes en hyggelig og rolig stemning under de observerede måltider. Hertil vurderes det, at rammerne om måltidet tager afsæt i en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Dertil tilbydes beboerne socialt samvær og appetitligt anrettet mad i forbindelse med måltiderne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede medarbejdere på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at understøtte Det gode måltid.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation over for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er søde, høflige og lyttende. Det vurderes, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på plejecentret. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med tilbuddet af aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne støttes i den daglige vedligeholdende træning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

Medicinhåndtering

Det er tilsynets vurdering, at der generelt sikres en systematisk tilgang i medicinhåndteringen. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats kan rettes op på manglerne i forhold til dokumentation, opbevaring og administration. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er trygge ved hjælpen til medicinhåndtering, og at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for arbejdsgange i forbindelse med medicinhåndtering.

Sygepleje

Tilsynet vurderer, at beboerne, som får sygepleje, i meget høj grad er tilfredse med medarbejdernes håndtering af sygeplejeydelser, og at medarbejderne kan redegøre for arbejdet, dokumentationen og for videreledningen heraf.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at skabe gode rammer for tværfagligt samarbejde, videndeling og sparring.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne også oplever gode muligheder i hverdagen for det tværfaglige samarbejde, som bidrager til kvaliteten i indsatserne.

Observationsstudier

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår en respektfuld kommunikation, og at hjælpen udføres med hensyntagen til beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at plejen i begge observationsstudier foregår med en rehabiliterende tilgang, afstemt beboernes funktionsniveau. Dertil vurderes det, at organiseringen af plejen i det ene observationsstudie er veltilrettelagt, mens det vurderes mindre tilrettelagt i det andet observationsstudie, hvor medarbejderen må afbryde

plejesituationen flere gange undervejs. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at den faglige udførelse af plejen udføres med variation. Det ene observationsstudie ses med korrekte faglige tilgange til den personlige pleje og hygiejne. Hvor der ved det andet observationsstudie konstateres manglende overholdelse af de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndhygiejne og skift af handsker.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats omkring dokumentationen med særligt fokus på sammenhæng i den sundhedsfaglige del, herunder:
 - At helbredstilstande oprettes, beskrives og ajourføres med sammenhæng til den medicinske behandling, beboernes aktuelle helbredssituation, indsatser og handlingsanvisninger.
 - At der beskrives en oversigt over beboerens samlede lidelser og funktionsnedsættelse.
 - At der konsekvent dokumenteres opfølgning på observationer med forværring.
 - At døgnrytmeplaner ajourføres ved ændringer, indeholder beskrivelse af pædagogisk tilgang, hvor det er relevant, samt bygges op med samme systematik.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats for at sikre en organisering, så alle beboere oplever at modtage den nødvendige hjælp om natten og i de tidlige morgentimer.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på medicinhåndteringen med fokus på følgende:
 - At ordinationer konsekvent tjekkes for angivelse af styrke.
 - At medarbejderne konsekvent kvitterer for administreret ikke-dispensérbar medicin.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter en målrettet indsats på hygiejneområdet i forbindelse med den personlige pleje, herunder korrekt skift af handsker mellem urene og rene procedurer og korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter faglige drøftelser omkring hjælpen til personlig pleje på badeværelset.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

LEDELSEN

Ved sidste års tilsyn fik plejecentret anbefalinger vedrørende fem områder; 1) dokumentation, 2) personlig pleje og praktisk hjælp, 3) mad og måltider, 4) medicin håndtering og 5) observationsstudier.

Ledelsen redegør for, at der har været et stort fokus på dokumentationsområdet siden sidste tilsyn. Der er implementeret et nyt omsorgssystem, og i den forbindelse har alle journaler været gennemgået. Udviklingssygeplejersken har deltaget i denne proces, og har stået for at oplære medarbejderne ved at afholde åbne dokumentations-caféer samt ved at være tæt på praksis og at sidemandsoplære løbende. Der er i udarbejdelsen af besøgsplaner arbejdet med en skabelon, og det er ledelsens oplevelse, at besøgsplanerne er mere fyldige end ved sidste tilsyn.

Sygeplejerskerne udfører månedlig journalaudit, hvor journaler gennemgås og tilrettes. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er begyndt at se værdien i dokumentationen, hvor medarbejderne tidligere ikke har kunne se mening med dokumentationsarbejdet.

I forhold til anbefalingen vedrørende personlig pleje er der i det daglige fokus på, at alle medarbejdere, herunder afløsere, kender til beboernes behov for pleje. Der anvendes faste afløsere på plejecentret, og der gøres meget ud af at fordele beboerne, så afløserne kommer til at hjælpe de beboere, som de kender. Dertil instrueres afløserne i at anvende besøgsplanerne, hvor det fra vagtens start sikres, at afløserne kan logge på omsorgssystemet. Der har været systemmæssige fejl i Cura, hvor der har været problemer med at logge på. Angående anbefalingen om at sikre dialog med en konkret beboer om hjælpen til bad, prioriterer ledelsen jævnlige samtaler med denne beboer om hjælpen.

Vedrørende anbefalingen omkring mad og måltider, herunder beboeres oplevelse af kødets mindre tyggevenlige konsistens, har der været dialog med kommunens køkken, som har givet vejledning til, hvorledes kødet skæres korrekt ud. Plejecentret er i løbende dialog med køkkenet, hvor der gives feedback ved både ris og ros.

I forhold til anbefalingen omkring medicin håndtering, herunder kvittering for administreret medicin, har der været arbejdet intensivt med, hvorledes der kvitteres i det nye omsorgssystem. Alle medarbejdere er grundigt introducerede til omsorgssystemet, og kravene omkring tidstro kvittering italesættes i det daglige, så alle medarbejderne, nye som *gamle*, bliver fortrolige med arbejdsgangen. Mobiltelefoner er indkøbt til formålet.

I henhold til anbefalingen til den faglige udførelse under observationsstudierne redegør ledelsen for, at der har været faglige tiltag på arbejdsstillinger og hygiejne. Udviklingssygeplejersken har understøttet i uniformsetikette og hygiejne i forhold til den personlige pleje. Dertil er der planlagt faste seancer for undervisning i hygiejne, så fokus fastholdes. I det daglige italesættes åbenhed om at konfrontere hinanden omkring korrekt hygiejne. F.eks. skal det være i orden at tage fat i en kollega, hvis det observeres, at en kollega går med handsker på gangen.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:

LEDELSEN

Ledelsen fortæller, at plejecentret aktuelt er optaget af arbejdet med den personcentrerede omsorg, hvilket skal være et fortsat fokusområde i 2024. Der arbejdes blandt andet med at lære teorien med fokus på at omsætte teori til handling i praksis.

Desuden er der opstartet et nyt fokus på udarbejdelse og anvendelse af pædagogiske handleplaner med fokus på forebyggelse af magtanvendelse.

Dertil påbegyndes inden for nærmeste fremtid et tværfagligt fokus på forebyggende indsatser på fald, samt et øget fokus på arbejdet med utilsigtede hændelser.

3.3 Dokumentation

Data:

OBSERVATIONER

Der er foretaget observation i tre beboeres omsorgsjournal.

Besøgsplan

Besøgsplanerne fremstår generelt opdaterede og aktuelle. Planerne indeholder generelt handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over døgnnet. Der observeres beskrivelser af beboernes ressourcer og af særlige opmærksomhedspunkter, som f.eks. at beboeren er blodfortyndende behandling, og at beboeren har nedsat hørelse og skal have hjælp til høreapparater. Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks. at beboeren har hudproblematikker, og at beboeren er småtspisende, og i alle tilfælde er det beskrevet, hvordan forebyggende handlinger udføres. En beboers besøgsplaner ses med en særlig struktureret systematik og anvendelse af relevante overskrifter, hvor to andre beboeres besøgsplaner ses mindre strukturerede. Dertil ses enkelte manglende ajourføringer efter ændringer, en enkelt manglende beskrivelse af hjælpen til bad samt manglende beskrivelse af pædagogisk tilgang ved en beboer, hvor det vurderes relevant.

Funktionsevnetilstande

I journalerne fremgår funktionsevnetilstandene relevant aktiverede med beskrivelser af beboernes udfordringer på det pågældende funktionsområde.

Generelle oplysninger

I journalerne fremgår generelle oplysninger fyldestgørende med relevante beskrivelser under f.eks. mestring, motivation, ressourcer og vaner. Dertil konstateres det, at oversigten (helbredsoplysninger) over beboerens lidelser og funktionsnedsættelser i en journal mangler at blive beskrevet med sammenhæng til medicinlisten.

Helbredstilstande

I journalerne fremgår der i nogen grad relevant stillingtagen til helbredstilstande, og der ses i nogen grad fyldestgørende beskrivelser i forhold til den medicinske behandling, aktuelle plan/handling, og hvordan problemet kommer til udtryk. Dog konstateres der manglende sammenhæng mellem helbredstilstande, medicinsk behandling, indsatser og handlingsanvisninger i alle tre journaler.

F.eks. mangler der i et tilfælde beskrivelse af periodevise smerter, i et andet tilfælde mangler der opdatering af helbredstilstanden cirkulation, efter at beboeren ikke længere er i blodfortyndende behandling, og i et tredje tilfælde står det beskrevet, at beboeren får kompressionsbehandling, hvilket ikke længere er tilfældet.

Handlingsanvisninger

Der ses enkelte fyldestgørende handlingsanvisninger, dog konstateres der manglende tydelighed og sammenhæng mellem handlingsanvisning på diabetisk fodsår og den opgave angående fodpleje, som er beskrevet og planlagt til plejepersonalet ved den daglige pleje. Det er ikke tydeligt, om der er dele af opgaven, som er delegeret. Dertil fremgår det utydeligt, hvor beboeren har sår, idet der er forskellige oplysninger i observationsnotater og handlingsanvisning. Dertil ses manglende handlingsanvisning på kompressionsbehandling.

Observationer

Der ses relevante observationer ved afvigelser i beboernes tilstande samt ved udførelse af sygeplejeydelser. Dog konstateres der i to journaler manglende opfølgning på en observation, som er beskrevet med forværring. F.eks. mangler opfølgning på sår ved beboerens ene øre. En anden beboer er triageret rød, men det fremgår ikke tydeligt, hvad der ligger til grund for denne triagering, og der ses ikke konsekvent dokumenteret i alle vagtlag.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen skal beskrives, så en medarbejder, der ikke kender beboeren, vil kunne læse planen og udføre plejen på samme vis, som en medarbejder, der kender beboeren godt. Der skal blandt andet stå, hvad beboeren selv kan, og hvad medarbejderen skal hjælpe med. Planen skal tilrettes ved ændringer og den medarbejder, der observerer ændringerne, tilretter planen, men det overordnede ansvar for besøgsplanen ligger hos kontaktpersonerne. Funktionsevnetilstande beskrives og scores i forhold til beboerens funktionsnedsættelser, og de opdateres løbende. Ved observeret forværring af en beboers tilstand tages der kontakt til en medarbejder med højere kompetenceniveau, så beboeren kan blive tilset, og der kan blive lagt en plan. Der skrives et observationsnotat ved alle observerede ændringer, og det er vigtigt, at der dokumenteres opfølgning.

Al dokumentation gennemgås ved beboerens fødselsdag. Dertil laves der løbende ændringer, f.eks. opdateres helbredstilstande, så de har sammenhæng til medicinen. Handlingsanvisninger oprettes ved alle sygeplejeydelser, som f.eks. sårpleje, kompressionsbehandling, medicindispensering, medicinadministration og injektioner. Handlingsanvisninger skal beskrives som en opskrift til, hvordan opgaven skal udføres. Ved forværring i beboerens tilstand triageres beboeren gul eller rød, hvor beboeren observeres tættere, og der dokumenteres i observationsnotater.

Medarbejderne fortæller, at det har været en svær overgang at skifte omsorgssystem, og de giver udtryk for, at der fortsat er en del usikkerhed på området.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte mangler på dokumentationen vedrørende servicelovsområdet, som kan afhjælpes ved en mindre indsats.

Det vurderes, at besøgsplaner er oprettede med individuelle og handlevejledende beskrivelser. Dertil vurderes det, at beboernes funktionsevnetilstande er relevant oprettede, samt at generelle oplysninger er beskrevet med oplysninger, der giver værdi for den personcentreret pleje.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på sundhedslovsområdet har flere mangler, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpes. I flere tilfælde ses manglende sammenhæng mellem helbredstilstand, medicinsk behandling og handlingsanvisning. Dertil er det tilsynets vurdering, at der helt mangler enkelte handlingsanvisninger for sundhedslovsydelser, samt at flere handlingsanvisninger mangler

ajourføring. Desuden vurderes det, at der er enkelte manglende opfølgninger på observationer med forværring.

På trods af de konstaterede mangler på dokumentationen vurderer tilsynet, at de interviewede medarbejdere kan redegøre relevant for det faglige indhold i dokumentationen, men at der hersker nogen usikkerhed i anvendelsen af omsorgssystemet.

3.4 Pleje og støtte

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet interviewer tre beboere. Hos alle beboerne ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår således soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres habitus.

BEBOERNE

Beboerne fortæller, at de generelt får den hjælp og støtte, som de har behov for, og at de generelt er trygge ved den tildelte hjælp, som primært leveres af faste og vellidte medarbejdere. Beboerne fortæller, at de generelt oplever, at hjælpen er af en god kvalitet, og at hjælpen leveres som aftalt. Dertil fortæller beboerne, at de gør det, de selv er i stand til, hvortil beboerne giver eksempler på, hvordan de selv udfører dele af deres personlige hygiejne. Dog er der en beboer, som ikke er tilfreds med hjælpen om natten og i de tidlige morgentimer. Beboeren fortæller, at ved anvendelse af nødkald i dette tidsrum opleves der ofte lang ventetid, og at natten forinden tilsynet manglede beboeren hjælp i op til flere timer til skift af ble. Beboeren fortæller ligeledes, at det fra kl. 06 til morgenvagten møder ind, ikke er muligt at få hjælp, hvilket betyder, at beboeren helt afholder sig fra at anvende nødkaldet i det tidsrum.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, at plejen tilrettelægges i samarbejde med beboeren, hvor der tages hensyn til beboerens ønsker og vaner. Medarbejderne er opmærksomme på at arbejde rehabiliterende, hvor beboerne støttes og guides til at bruge egne ressourcer. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes ud fra kontaktpersonsordningen, hvor beboerne er tilknyttede henholdsvis en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent. Planlægningen sker med udgangspunkt i kontaktpersoner, og der anvendes faste afløsere i de faste medarbejders fravær. Det understreges, at hjælpen fra genkendelige medarbejdere er tryghedsskabende for beboeren. Dertil fortæller medarbejderne, at der altid sker en faglig vurdering under fordelingen af beboerne. Social og sundhedsassistenterne forsøger at komme rundt til alle beboerne jævnlige, idet kendskab til alle beboerne er vigtigt i de vagter, hvor der ikke er sygeplejersker på plejecentret.

Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes ud fra Den personcentrerede omsorg, og Tom Kitwoods blomst beskrives og forklares til tilsynet. Her arbejdes med udgangspunkt i beboerens livshistorie, og der gives omsorg, kærlighed og nærvær i kommunikationen.

Tværfaglige triagemøder afholdes en gang om ugen. Dertil afholdes der dagligt morgenmøder samt rehabiliteringsmøde en gang månedligt med en fysioterapeut og en gang ugentligt uden fysioterapeut. Medarbejderne giver udtryk for, at disse mødeaktiviteter giver gode muligheder for tværfaglig sparring og videndeling.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.

Det vurderes, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Dog vurderes det, at en beboer ikke oplever at få den nødvendige hjælp om natten og i de tidlige morgentimer.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

3.5 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige, ligesom alle fællesarealer fremstår rene. Dertil ses generelt rene hjælpemidler.

BEBOERE

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver.

MEDARBEJDERNE

Der er ansat faste rengøringsmedarbejdere, som varetager rengøringen i boligerne. Medarbejderne bistår beboerne med de daglige rengørings- og oprydningsopgaver, såsom at skifte sengetøj og sørge for, at der er pænt på badeværelserne. Beboerne inddrages individuelt i de praktiske opgaver efter funktionsniveau. Medarbejderne nævner blandt andet, hvordan en beboer hjælper med at dække bord, en anden beboer river blade sammen udenfor, og en tredje beboer går med avisen til de forskellige boliger. På forespørgsel omkring almindelige hygiejniske retningslinjer redegøres der for korrekt anvendelse af handsker og engangsforklæde samt for udførelse af håndhygiejne i overensstemmelse med retningslinjerne. I tilfælde af særlig smitte henviser medarbejderne til en *gul vogn* med værnemidler, og at retningslinjer for værnemidler og hygiejne til den konkrete smitte kan hentes på kommunens intranet.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne kan redegøre for området.

3.6 Mad og måltider

Data:

OBSERVATIONER

I morgentimerne observerer tilsynet, at flere beboere sidder og spiser morgenmad på fællesområderne. Der ses tilstedeværelse af medarbejdere i alle køkkener. Der er anrettet individuelle bakker med morgenmad efter beboernes ønsker, og der ses flere steder kander med vand og kaffe, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Der afspilles musik, som beboerne ser ud til at nyde.

Flertallet af beboerne spiser i spiseområdet i den afdeling, hvor tilsynet observerer frokosten. Ved tilsynets ankomst sidder beboere og medarbejdere fordelt ved tre- og fempersoners borde. Der er dækket op med glas, bestik og servietter. Der er en rolig stemning, hvor der småsnakkes ved bordene. En medarbejder ankommer med en serveringsvogn med den varme mad. Medarbejderne har fordelt rollerne imellem sig, så der sidder tre medarbejdere med ved bordene, og to medarbejdere står for serveringen. En medarbejder står ved maden og øser den varme mad op, og den anden medarbejder serverer maden samt præsenterer maden ved bordene. Enkelte beboere får tallerkenservering, mens de fleste beboere får serveringsskåle med den varme mad. Det observeres, at beboerne fører dialog om maden, imens de selv forsyner sig og sender maden rundt ved bordet. Flere borde får fyldt skåle op undervejs.

En medarbejder sidder ved en beboer, som skal have hjælp til at spise. Denne hjælp foregår på en rolig måde, der passer til beboerens tempo. Medarbejderen sidder ved siden af beboeren, og medarbejderen fremstår nærværende og opmærksom. Medarbejderne spiser også med ved bordet. Ved alle borde fremgår en rolig og hyggelig stemning, hvor der blandt andet føres dialog om julen og kulden udenfor. Beboernes ressourcer inddrages i forhold til funktionsniveau. De fleste af beboerne, som får tallerkenserveret mad, skænker selv drikkele op fra kander, som står på bordet. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under måltidet.

BEBOERNE

Beboerne beskriver stor tilfredshed med madens smag, variation og tilberedning, fraset en enkelt beboer som nævner, at det stegte kød nogle gange kan være svært at skære ud, men at det ingen betydning har for beboerens samlede oplevelse af maden. Beboerne oplever, at de selv kan bestemme, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Alle tre beboere vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver en god stemning og mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne. Dertil fortæller beboerne at opleve at have indflydelse på maden. Særligt om morgenen oplever beboerne selv at kunne bestemme, hvad de kunne tænke sig fra et større udvalg.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne forsøger at skabe en så hjemlig stemning som muligt under måltiderne. Maden serveres på fade, så beboerne selv kan forsyne sig og sende maden rundt ved bordene. Beboerne sikres indflydelse på maden ved, at kokken indimellem kommer på besøg og spørger ind til deres oplevelse af maden. Til fødselsdage må beboerne bestemme, hvilken ret der skal på menuen. Om morgenen spørges beboerne individuelt om ønsker til morgenmaden. Der er en morgenvært i alle køkkener mellem kl. 8 til kl. 9, der sørger for, at beboerne får den morgenmad, de ønsker.

Ved frokost fordeler medarbejderne rollerne imellem sig, inden måltidet begynder, og det er bestemte medarbejdere, der fx sidder med ved bordene, hjælper i boligerne, eller står for servering af maden. Desuden er der fokus på dialog og rolige rammer under måltidet. Herudover er der også fokus på, at beboerne placeres hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, så sociale relationer understøttes.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at der skabes en hyggelig og rolig stemning under de observerede måltider. Hertil vurderes det, at rammerne om måltidet tager afsæt i en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboerne selvbestemmelse og medindflydelse. Dertil tilbydes beboerne socialt samvær og appetitlig anrettet mad i forbindelse med måltiderne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede medarbejdere på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at understøtte 'Det gode måltid'.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation og stemning på fællesarealerne, hvor medarbejderne hilser på de beboere, som de passerer. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer, samt hvorledes medarbejderne, afstemt med beboerne, anvender fysisk berøring ved en arm om skulderen eller et kram.

BEBOERE

Alle tre beboere beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, som altid opleves søde og høflige. En beboer siger, at der intet er at klage over.

Beboerne oplever, at medarbejderne er lyttende og imødekommende. Dertil fortæller beboerne, at medarbejderne banker på, inden de træder ind i boligen.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fremhæver vigtigheden af at skabe tryghed i kommunikationen med beboerne. Dertil er det vigtigt, at medarbejderne afstemmer kommunikationen ud fra beboernes individuelle behov. Nogle beboere har f.eks. mere brug for fysisk berøring i kontakten end andre. Medarbejderne nævner begreber, som ligeværdighed og tillid, som meget vigtige elementer i kommunikationen. Ved kognitivt svækkede beboere handler kommunikationen meget om at skabe ro om beboeren. Desuden beskriver medarbejderne et fokus på at være smilende og tålmodig i sin kommunikation.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation over for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er søde, høflige og lyttende. Det vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATIONER

Plejecentret har et stort aktivitetsrum med store vinduespartier med redskaber, f.eks. gangramme, bolde, spejle og kondicykler. I boligerne ses et beboerblad med oversigt over månedens aktiviteter, som f.eks. banko, sang og træningsaktiviteter. Der ses i løbet af dagen en livlig aktivitet på gangene og fællesarealerne. Flere beboere færdes selvstændigt ved gangredskab eller kørestol. Det observeres, at flere beboere har døren stående åben ud til gangen, så der på den måde inviteres til at komme ud af boligen.

Der observeres flere aktiviteter i løbet af dagen. En gruppe beboere deltager i keglespil, instrueret af aktivitetsmedarbejder i træningssalen. Dertil ses en aktivitet, hvor flere beboere er ved at få lakeret negle, og det observeres, at der er kø for at komme til. Desuden ses det, at en beboer med stor glæde benytter massagestolen i aktivitetsrummet. Om eftermiddagen ses det, at baren har åbent i stueetagen, og der sidder flere beboere sammen og nyder et glas.

BEBOERE

Beboerne er bekendte med de forskellige aktivitets- og træningstilbud, og de giver udtryk for, at der er mange aktiviteter at vælge imellem, og at de flittigt deltager i disse flere gange om ugen. En beboer fravælger aktiviteterne, og beboeren savner ikke deltagelse. De to andre beboere deltager f.eks. fast til gymnastik, kegler, musik og banko. Alle beboerne beskriver, hvordan de generelt holder sig aktive i hverdagen for at vedligeholde deres funktionsniveau. Flere beboere går selv ture i løbet af dagen.

MEDARBEJDERE

Hver dag påmindes beboerne om, hvilke aktiviteter der er på dagen, og der laves aftaler i tilfælde af, at beboeren skal følges til en aktivitet.

Ved indflytning præsenteres beboerne for, hvilke aktiviteter der udbydes i huset, og beboerne kan også komme med ønsker til aktiviteter. I tilfælde af, at beboere ikke ønsker at deltage i selve aktiviteten, opfordres beboerne til at komme ud at kigge på. Det er aktivitetsmedarbejderne, som planlægger aktiviteterne. Dertil arrangerer medarbejderne, i det daglige, spontane aktiviteter, som f.eks. gåtur i området, brætspil eller film.

I det daglige arbejdes der rehabiliterende med fokus på den vedligeholdende træning. Ved beboere, der har mistet funktionsevne efter f.eks. en indlæggelse, vil der være et tæt samarbejde med fysioterapeuten om rehabilitering af beboeren med det formål at få beboeren genoptrænet til vanligt funktionsniveau.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Lystoftebakken. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med tilbuddet af aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne støttes i den daglige vedligeholdende træning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

3.9 Medicinhåndtering

Data

Der er gennemgået medicinbeholdning ved de tre interviewede beboere.

Dokumentation (medicinskema)

Alle tre beboeres medicinlister ses opdaterede, og alle ordinationer ses med dato for ordination, beskrevet med indikation og antal enheder. Pn medicin er angivet med antal enheder og max. døgndosis. Det er tydeligt angivet, om medicinen er fast, pn eller om medicinen er dosisdispenseret. Dertil er det tydeligt registreret, om borgerne er selvadministrerende, eller om det er medarbejdere, som administrerer medicinen. Der konstateres dog følgende mangler:

- For en beboer ses ordination på kalk uden angivelse af styrke.

Opbevaring

Der er et velindrettet medicinrum i hver afdeling på plejecentret, hvor der ses skabe med individuelle hylder, som er mærkede med beboernes navn og bolignummer. Der er orden og system i opbevaringen. Dertil ses et køleskab til opbevaring af medicin, f.eks. injektioner.

Den dispenserede medicin opbevares i aflåst skab i beboernes boliger.

Der anvendes generelt farvede poser for at sikre tydelig adskillelse af aktuel og ikke anbrudt aktuel medicin samt adskillelse af seponeret og pn medicin. Dog observeres følgende mangler til opbevaring:

- For en beboer mangler anbrudsdato på viskøse øjendråber med begrænset holdbarhed efter åbning. Beboeren administrerer selv dråberne, men medarbejderen påmindes beboeren herom, samt bestiller og udleverer dråberne.
- For to beboere ses en enkelt mangel i adskillelse af pn medicin, aktuel og seponeret medicin.

Risikosituationslægemidler

To beboere er i behandling med et risikosituationslægemiddel, og der ses fyldestgørende dokumentation på dette. En beboer er i behandling med blodfortyndende medicin, hvortil der i døgnrytmeplanen er beskrevet en særlig opmærksomhed herpå i tilfælde af fald. En anden beboer er i behandling med tablet antidiabetika, og der ses fyldestgørende beskrivelse af behandlingsplan.

Dispensering af medicin

I alle tre medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæsker. Doseringsæsker er mærkede med CPR-nummer og beboers navn.

Administration af medicin

Dagens doserede morgen- og middagsmedicin er administreret hos alle tre beboere, svarende til tilsynstidspunktet. Dog konstaterer tilsynet, at der for to beboere er enkelte mangler i forhold til kvitteringer for medicinadministration af ikke dispenserbare præparater i en bagudrettet 14 dages periode. Den ikke dispenserbare medicin drejer sig om laksantia og en ordineret hudcreme.

LEDELSEN

Alle nye medarbejdere skal igennem et oplæringsforløb i medicin, inden de må håndtere beboernes medicin. Det italesættes i det daglige, at instrukser findes på kommunens intranet Kompasset, og ved behov gennemgås instrukser i plenum.

BEBOERNE

Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med og trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin. Beboerne fortæller, at medicinen som regel udleveres til tiden.

MEDARBEJDERNE

Ved dispensering opdateres FMK. Der sørges for, at der er ro til dispenseringen. Æsker lægges i system, og der tjekkes for navn og CPR-nummer. Al medicin stilles frem, og det tjekkes, om der er nok medicin til perioden. Der efterdoseres ikke. Det tjekkes, at handelsnavne stemmer overens med medicinskema. Til sidst eftertælles den doserede medicin ved en kollega.

Ved administration af medicin, tjekkes navn, CPR-nummer, ugedag og tidspunkt på doseringsæskan. Medicinen tælles efter, og observeres der uregelmæssigheder i doseringen, kontaktes en kollega med højere kompetenceniveau med det samme. Når medicinen er set indtaget, kvitteres der på opgaven i omsorgssystemet. Ved ikke dispenserbar medicin kvitteres i medicin-modulet.

Medarbejderne er bevidste om risikosituationslægemidler, og de fortæller, at der gøres opmærksom herpå i handlingsanvisninger. Ved behandling med blodfortyndende medicin angives der desuden i besøgsplanerne en særlig opmærksomhed i tilfælde af fald, herunder risiko for blødning. Medarbejderne kan nævne de fleste medicingrupper, som indgår i kategorien risikosituationslægemidler. Ved tvivl kan viden og information søges på promedicin, VAR eller ved den behandlingsansvarlige læge.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt sikres en systematisk tilgang i medicinhåndteringen. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats kan rettes op på manglerne i forhold til dokumentation, opbevaring og administration. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er trygge ved hjælpen til medicinhåndtering, og at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for arbejds-gange i forbindelse med medicinhåndtering.

3.9.1 Sygepleje

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer ikke situationer, hvor der udføres sygeplejeopgaver. Tilsynet konstaterer, at der ved de tre interviewede beboere er sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de planlagte sygeplejeopgaver.

LEDELSEN

På hver afdeling haves en tavle, med overblik over dagens sygeplejeopgaver, som fordeles efter kompetencer. Social og sundhedshjælperen udfører kun sygeplejeopgaver, som de har kompetencekort på.

BEBOERNE

Beboerne er tilfredse med hjælpen til sygepleje. En beboer fortæller f.eks. at modtage hjælp til sårpleje, hvilket bliver gjort godt. Beboeren siger, at sygeplejerskerne gør, hvad de kan.

MEDARBEJDERNE

Ved vurdering af behov for sygepleje oprettes ydelse, og der beskrives en handlingsanvisning. For at sikre en god faglig standard arbejdes der ud fra VAR. Alt efter opgavens kompleksitet kan opgaven overdrages til social- og sundhedshjælpere med kompetencekort på opgaven eller på borgeren.

Der er aktuelt to sygeplejersker ansat på plejecentret, som finder god sparring med hinanden. Derudover er der god kontakt med lægen, og der samarbejdes ofte med ambulatorier, f.eks. i forbindelse med kompleks sårpleje.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboeren, der får sygepleje, i meget høj grad er tilfreds med medarbejdernes håndtering af sygeplejeydelser, og at medarbejderne kan redegøre for arbejdet, dokumentationen og for videredelegeringen heraf.

3.9.2 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data

LEDELSEN

Plejecentret er organiseret ved en centerleder, to afdelingsledere og to sygeplejersker.

Ledelsen beskriver, at der er god sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer. Alle nye medarbejdere gennemgår et kompetenceforløb, før de må varetage medicinopgaver. Gennem den ugentlige triagering sikres der rammer for den tværfaglige sparring mellem plejepersonalet, sygeplejersker, fysioterapeut, ergoterapeut og aktivitetsmedarbejdere. Plejecentrets lægeordning opleves velfungerende. Dertil afholdes der tværfaglige rehabiliteringsmøder med en fast cadence. Desuden afholdes beboerkonferencer og personalemøder efter behov.

Plejecentret har medarbejdere med demens-uddannelse, og der er mulighed for at trække på kommunens demenskoordinator, når der opstår behov herfor.

Videndeling sker primært via dokumentationen i omsorgssystemet. Ledelsen arbejder lidt forskudt af hinanden, så dagtimer og de tidlige aftentimer dækkes bredere.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde med lægen som velfungerende, og at det primært er sygeplejerskernes opgave at samle informationer om de beboere, der skal være lægefaglig sparring om.

Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling på morgenmøder og triagemøder, hvor alle beboerne gennemgås. Dertil afholdes rehabiliteringsmøder en gang ugentligt med deltagelse af aktivitetsmedarbejdere, terapeuter og plejepersonale, hvilket også opleves som en ramme for tværfaglige drøftelser. Dertil kan der trækkes på demenskoordinator og diætist. Der er desuden to dage om ugen, hvor en sygeplejerske har overlap med aftenvagten.

Medarbejderne udtrykker, at den tværfaglige sparring bidrager til, at der hurtigt reageres på rekvirering af hjælpemidler eller foretages ændringer i plejen. En medarbejder giver eksempel på, hvordan der er tværfaglig sparring med fysioterapeuten, når en beboer udskrives fra hospitalet. I den tværfaglige sparring drøftes, hvilke indsatser der skal igangsættes for at genvinde eller fastholde beboerens funktionsniveau.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at skabe gode rammer for tværfagligt samarbejde, videndeling og sparring.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne også oplever gode muligheder i hverdagen for det tværfaglige samarbejde, som bidrager til kvaliteten i indsatserne.

3.10 Observationsstudie

Data

KOMMUNIKATION

Observationsstudie af en plejesituation på badeværelse ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren, og går ind og hilser venligt godmorgen til beboeren, som sidder på sengekanten. Tilsynet præsenteres. Undervejs i plejesituationen fortæller medarbejderen, hvilke handlinger der foretages. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld tone, fremstår nærværende, lyttende og tiltaler beboeren ved fornavn. Der anvendes fysisk berøring ved f.eks. at lægge en hånd på beboerens arm eller skulder, hvilket ses at have en beroligende effekt på beboeren. Medarbejderen understøtter undervejs i plejeforløbet en dialog om emner, som beboeren kan genkende og snakke med om.

Observationsstudie af en plejesituation ved en medarbejder:

Medarbejderen møder beboeren på en venlig og imødekommende måde, hvor beboeren indledningsvist informeres om medarbejderens formål i boligen. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation til beboeren, og der anvendes korte, guidende sætninger, som betyder, at beboeren kan fokusere på opgaverne. Medarbejderen anvender beboerens fornavn ved tiltale. Der kommunikeres kun sparsomt under plejen, hvilket virker i overensstemmelse med beboerens kognitive niveau.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Observationsstudie af en plejesituation på badeværelse ved en medarbejder:

Beboeren inddrages under hele plejeforløbet. Blandt andet tilbydes beboeren at blive vasket på ryggen, hvilket beboeren takker ja til. Dertil inddrages beboeren i valg af tøj, hvor medarbejderen finder en undertrøje frem og får accept fra beboeren. Dertil spørger medarbejderen, om beboeren har lyst til at få deodorant på, eller om medarbejderen skal hjælpe med at frisere håret bag til, hvor beboeren ikke selv kan nå.

Observationsstudie af en plejesituation ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om sine handlinger for derved at fastholde beboerens interesse. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden handlingen påbegyndes, og det observeres, at beboeren siger ja, og virker tilfreds. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis.

REHABILITERING

Observationsstudie af en plejesituation på badeværelse ved en medarbejder:

Beboeren har mange ressourcer, og støttes under hele plejeforløbet til at gøre mest muligt selv. På badeværelset varetager beboeren f.eks. selv øvre hygiejne ved, at medarbejderen rækker beboeren våde vaskeklude og mundtligt guider beboeren. Dertil støttes beboeren til selv at tage dele af tøjet på, til at børste tænder og til at tage deodorant på. Medarbejderen står klar til at hjælpe, og vur-

derer løbende, hvor der skal tilbydes kompenserende hjælp til beboeren. Desuden guides beboeren til selvstændigt at gå med gangredskab og til selvstændigt at sætte og rejse sig.

Observationsstudie af en plejesituation ved en medarbejder:

Medarbejderen anvender igennem hele seancen verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal. Beboeren har få kognitive og fysiske ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til selv at gå til badeværelset og til at tørre hænderne efter håndvask. Medarbejderen klargør tandbørsten og rækker den til beboeren, som ønsker, at medarbejderen skal hjælpe med mundplejen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Observationsstudie af en plejesituation på badeværelse ved en medarbejder:

Hjælpen planlægges og udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor medarbejderen har alle remedier inden for rækkevidde. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser, fraset et enkelt tilfælde, hvor en kollega åbner døren til boligen for at give en besked til medarbejderen. Beboeren reagerer ikke på afbrydelsen.

Observationsstudie af en plejesituation ved en medarbejder:

Medarbejderen hjælper beboeren ud på toilettet, hvor den øvre pleje foregår, mens beboeren sidder på toilettet. Efterfølgende fortæller medarbejderen, at beboeren plejer at være mere aktivt deltagende i plejen, hvor den øvre pleje normalt foregår foran håndvasken. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen forlader beboeren flere gange for at hente remedier til plejen samt for at hente beboerens tøj, hvilket medfører unødigt ventetid for beboeren.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Observationsstudie af en plejesituation på badeværelse ved en medarbejder:

Beboeren støttes til nedre personlig pleje på badeværelset, hvilket er afpasset til beboerens ønsker og vaner. Beboeren støttes efterfølgende til at udføre øvre hygiejne foran håndvasken. Medarbejderen hjælper beboeren med at blive vasket på ryggen. Beboerens hud observeres, og medarbejderen hjælper med at smøre creme på ekstremiteter. Medarbejderen støtter beboeren i at få benklæder og sko på. Under hele plejesituationen er medarbejderen opmærksom på, om beboeren fryser, og at tildække beboerens intimsfære, så beboeren ikke fremstår blottet.

Medarbejderen påtager engangsforklæde ved plejens begyndelse, varetager relevante handskeskift og afspritning af hænder mellem handskeskift.

Observationsstudie af en plejesituation ved en medarbejder:

Medarbejderen vækker beboeren, og støtter beboeren til at komme op at sidde på sengekanten. Beboeren bliver utilpas og forsøger at lægge sig tilbage i sengen. Medarbejderen støtter beboeren til at blive siddende, og beboeren tilbydes lidt at drikke. Beboeren får det lidt bedre, og medarbejderen fortsætter hjælpen.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Beboeren støttes efterfølgende til selvstændigt at gå ud på badeværelset og at sætte sig på toilettet. Medarbejderen tager beboerens tøj af og vasker beboerens ansigt og overkrop. Medarbejderen hjælper efterfølgende beboeren med at få tøj på, mens beboeren fortsat sidder på toilettet. Beboeren rejser sig op og holder fast i sin rollator, mens medarbejderen vasker beboeren forneden. Medarbejderen trækker beboerens bukser op og retter beboerens tøj. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke foretager relevante handskeskift undervejs, f.eks. sikres der ikke korrekt handskeskift, når der arbejdes fra urent til rent, hvorved der er øget risiko for infektion. Desuden udfører medarbejderen ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Beboeren går efterfølgende ind i boligen og sætter sig i sin lænestol. Medarbejderen reder beboerens hår og tilbyder beboeren hjælp til mundpleje. Medarbejderen forlader boligen for at tilberede morgenmad til beboeren.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ved det ene observationsstudie konstateres mangler til den faglige udførelse omkring hygiejne, som vil kræve en målrettet indsats at rette op på.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår en respektfuld kommunikation, og at hjælpen udføres med hensyntagen til beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at plejen i begge observationsstudier foregår med en rehabiliterende tilgang afstemt beboerens funktionsniveau. Dertil vurderes det, at organiseringen af plejen i det ene observationsstudie er veltilrettelagt, mens det vurderes mindre tilrettelagt i det andet observationsstudie, hvor medarbejderen må afbryde plejesituationen flere gange undervejs. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at den faglige udførelse af plejen udføres med variation. Det ene observationsstudie ses med korrekte faglige tilgange til den personlige pleje og hygiejne. Hvor der ved det andet observationsstudie konstateres manglende overholdelse af de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndhygiejne og skift af handsker.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

4.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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 Vurderingsskema

I tilsynene i Lyngby-Taarbæk Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet 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 plejehjem, 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 f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.

