



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Hundested Plejecenter

Uanmeldt tilsyn
August 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	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	15
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	16
3.9	OVERGANGE I BEBOERNES FORLØB	17
3.10	OBSERVATIONSSTUDIE.....	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering 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 den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

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

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.

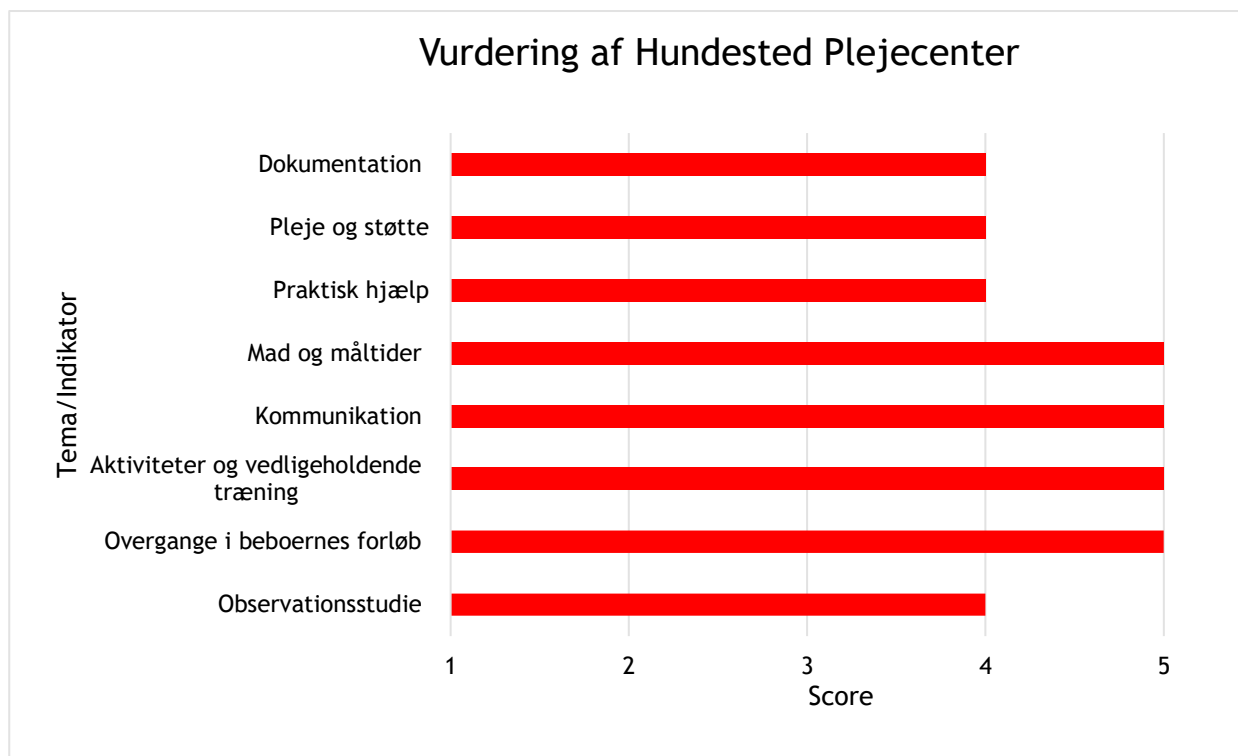


1. FORMALIA

Oplysninger om tilsynet og Plejecentret
Navn og adresse: Hundested Plejecenter, Søndergade 81a, 3390 Hundested
Leder: Mette Sofie Haulrich
Antal boliger: 52 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. august 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationsstudie af personlig pleje• Observationer på fællesarealerne• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent og en socialpædagog)
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: Pernille Breck Johansson, 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:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne på dokumentationsområdet i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Der ses få mangler i udfyldelsen, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Tilsynet vurderer, at plejecentret er kommet langt med implementeringen af den nye dokumentationspraksis i forbindelse med re-design af FSIII. Dokumentationen i døgnrytmeplanerne fremstår med individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp, beboeren modtager i løbet af døgnnet, med fokus på beboerens ressourcer, ønsker og særlige opmærksomhedspunkter. Felterne i 'Generelle oplysninger', fremstår generelt sparsomt udfyldt, og de kunne med fordel indeholde flere personlige informationer om beboerne, der vil kunne inddrages relevant i plejen, ligesom der i et tilfælde skal ske ajourføring af funktionsevnetilstande.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt relevant for deres ansvar og opgaver i forbindelse med dokumentationsarbejdet.

Pleje og støtte:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, de har behov for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten heraf. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for en oplevelse af tryghed, samt at hjælpen leveres med høj kontinuitet og på en måde, hvortil beboerne oplever at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at en beboer italesætter, at plejen ikke altid er tilpasset beboerens behov, mens to beboere italesætter at der kan være lidt ventetid på besvarelse på nødkald.

Ydermere vurderes det, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner og for, hvorledes de skaber tryghed for beboerne.

Praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger generelt fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Dog observeres der enkelte forhold af mindre betydning hos to beboere, som får boligerne til at fremstå mindre renholdt.

Det vurderes, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, fraset en beboer, som ønsker mere rengøring, idet beboeren oplever, at gulvet hurtigt bliver beskidt at se på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres opgaver vedrørende praktisk hjælp, den rehabiliterende tilgang og smitteforebyggelse.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, på baggrund af observationer af morgen- og frokostmåltidet, at måltiderne serveres i overensstemmelse med principperne for Det Gode Måltid, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation, og at de oplever selvbestemmelse i forhold til, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Ligeledes vurderes det, at de beboere, der spiser i fællesstuen, finder stemningen hyggelig.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboerne medinddrages i forhold til menuvalg og særlige ønsker og for arbejdet med at sikre en god rollefordeling, der understøtter 'Det Gode Måltid'. Endvidere vurderes det, at medarbejderne udviser faglig forståelse for den rehabiliterende tilgang ved at involvere beboerne i meningsfulde aktiviteter, der relaterer sig til måltidet.

Kommunikation:

Tilsynet vurderer, at der er en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd på plejecenteret, hvor medarbejderne møder beboerne i øjenhøjde.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med medarbejdernes omgangstone og adfærd, og at de oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

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

Aktiviteter og træning:

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 i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter, genoptræningsforløb og vedligeholdende træning og for, hvordan aktiviteterne er individuelt tilpasset beboernes ønsker og behov.

Overgange i beboernes forløb:

Enkelte beboere har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål vedrørende overgange, grundet kognitive vanskeligheder. Det er tilsynets vurdering, at de øvrige beboere, har positive oplevelser med overgange, hvortil beboerne oplever, at de er blevet taget godt imod, og at de hurtigt faldt til på plejecentret i forbindelse med indflytningen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever tryghed i forbindelse med sektorovergange, og at en beboer også italesætter en tryghed, idet medarbejderne har forebygget en indlæggelse ved at yde pleje af en høj faglig standard.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange og for, hvorledes der sikres opfølgning på de utilsigtede hændelser. Ydermere vurderes det, at medarbejderne oplever et godt tværfagligt samarbejde med både terapeuter, de midlertidige pladser og beboernes læger.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld, nærværende og humoristisk kommunikation med beboeren. Plejen udføres med respekt for beboeres autonomi og vaner og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens behov, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Ligeledes vurderes det, at medarbejderen generelt følger gældende faglige retningslinjer undervejs i plejeforløbet, og udfører håndhygiejne inden boligen forlades, men ikke konsekvent får udført håndhygiejne mellem handskeskift.

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 der på dokumentationsområdet sikres tilstrækkelige beskrivelser i de 'Generelle oplysninger', og at der sikres sammenhæng mellem funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner. Endvidere anbefaler tilsynet, at ledelsen, har faglige drøftelser med medarbejderne, vedrørende fokus på vægtkontrol hos beboere, hvor der er taget lægelig stilling til behandlingsniveau.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres opfølgning på en konkret beboers oplevelser i forbindelse med den personlige pleje og støtte.
3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på to beboeres oplevelse af lang ventetid på besvarelse af nødkald.
4. Tilsynet anbefaler, at der skabes opmærksomhed på at sikre, at beboernes boliger altid fremstår ryddelige og renholdt.
5. Tilsynet anbefaler, at der sker en faglig drøftelse med medarbejderne vedrørende håndhygiejne mellem handskeskift, så gældende retningslinjer følges.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Tilsynet indledes med, at lederen redegør for opfølgningen på sidste års tilsyn, hvor plejecentret modtog anbefalinger, der relaterer sig til renholdelse af beboernes boliger, 'Det gode måltid' og aktiviteter.</p> <p>I forhold til renholdelsen af beboernes boliger fortæller lederen, at der løbende har været drøftelser med medarbejderne omkring deres medansvar for renholdelsesopgaven og vigtigheden i at 'gå baglæns ud af boligen' for at sikre, at den efterlades i tilfredsstillende stand. Endvidere har et igangværende kulturprojekt omkring fælles arbejdskodeks understøttet et øget fokus herpå.</p> <p>Vedrørende at sikre 'Det gode måltid' har et mindre antal medarbejdere fra hhv. køkkenet og pleje været på et eksternt kursus, og de har efterfølgende delt deres viden med øvrige medarbejdere, så der sikres en større beboerinddragelse. Hertil er der indført madklub for de beboere, der udtrykker ønske om mere socialt samvær ved måltidet, hvor tanken er, at måltidet efterfølges af en aktivitet, som fx kortspil eller sang. Ydermere er der arbejdet med måltidsværter, som skal understøtte hyggelige rammer og meningsfuld dialog under måltidet.</p> <p>Der er ligeledes oprustet med mere fast personale i køkkenet, som skal sikre en større kvalitet og stabilitet i både bestilling og servering af maden. Lederen beskriver, at der opleves en bedring på området, og at beboerne inddrages i menuvalg og bidrager til tilberedningen i størst muligt omfang. Fx har nogle beboere, som tidligere har været fiskere, bidraget med at fange fisk og flå/filetere dem efterfølgende. Lederen beskriver, at dette har været en stor succes, og at det også anses som en meningsfuld og rehabiliterende aktivitet.</p> <p>I forhold til at støtte beboerne til flere hverdagsaktiviteter har der været iværksat flere tiltag. Der er nedsat et aktivitetsudvalg, som har bidraget til et større fokus på beboerinddragelse i de opgaver, som personalet i forvejen varetager, som fx at snitte grøntsager eller bage boller. De beboere, der udviser interesse herfor, motiveres til at deltage.</p> <p>Der er øget fokus på at gå i dialog med beboerne om deres individuelle ønsker og identificere behovet hos de beboere, der ikke selv kan give udtryk herfor. Endvidere er der indført en ugentlig fælles gåtur, filosofiklub for kognitivt velfungerende beboere, der er indkøbt et stort festtelt til arrangementer, og der er indgået et større samarbejde med lokalsamfundet, herunder havnen, skoler og daginstitutioner. Eksempelvis kommer nogle elever på plejecentret og læser, mens en beboer, efter eget ønske, deltager i lidt skoleundervisning.</p> <p>Aktiviteter italesættes dagligt på morgenmøder, og en medarbejder er dagligt ansvarlig for aktivitetstilbuddene. Lederen oplyser, at ønsket er, at plejecentret indgår som en integreret del af bybilledet.</p>
------	---

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Plejecentret arbejder fortsat med det 2-årige kulturprojekt 'Culture Care', hvor visionen er at skabe et fælles arbejdskodeks, der har fokus på den personlige, private og professionelle adfærd. Medarbejderne er involverede i udarbejdelsen af arbejdskodeks, og de skal i løbet af perioden på 14 kursusdage om forskellige emner. Der afholdes MOUSE-samtaler, som baserer sig på visionen og arbejdskodekset.</p> <p>I omsorgssystemet Nexus, er der sket et re-design af FSIII, hvilket har medført en kommunal beslutning om at dokumentere i 'Døgnrytmeplaner' frem for i handlingsanvisningen 'Hverdagsliv'. Udviklingssygeplejersker har afholdt undervisningsseancer med medarbejderne, og den endelige implementering skal være foretaget senest ved udgangen af september.</p> <p>På baggrund af det øgede fokus på hverdagsaktiviteter har plejecentret søgt om tilladelse til at lave en lille dyrehave med grise og høns. Planen er, at lokale produktionsskoler skal stå for byggeprocessen. Ydermere er der netop ansat en frivilligkoordinator, der skal rekruttere flere frivillige og arrangere diverse aktiviteter. Et projekt om omsorg og nærvær på tværs af plejecentrene har også bidraget til fælles fisketur og petanqueturning, og det er ledelsens oplevelse, at beboerne finder det sjovt at mødes på tværs.</p> <p>Endvidere har plejecentret ansat ungarbejdere mellem 16-18 år, som skal lave hverdagsaktiviteter med beboerne.</p> <p>På baggrund af medarbejdernes ønsker og behov er der indført supervision. Udviklingssygeplejersken faciliterer dette, og der har fx været supervision vedrørende styrkelse af pårørendesamarbejdet.</p> <p>Efter en succesfuld implementering af medicinrum i afdelingen "Fjordnæs" er der nu også etableret medicinrum i "Fjordhuset". Det er ledelsens oplevelse, at dette har skabt mere ro omkring medicinbehandlingen.</p>
------	--

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Observation:</p> <p>Der foretages gennemgang af otte beboeres omsorgsjournaler.</p> <p>Plejecentret er midt i en overgangsperiode, hvor et re-design af FSIII er ved at blive implementeret, hvortil der fremadrettet skal anvendes døgnrytmeplaner.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på forsiden af beboerjournalerne fremgår direkte links til fx indberetning af UTH, dokumentationsvejledning, Pro-medicin og information om risikosituationsmedicin, hvilket gør det nemt for medarbejderne at tilgå.</p> <p>Endvidere er der billeder af hver enkelt beboer ud for beboerens navn, så det gør det nemt at identificere vedkommende, hvis man ikke er bekendt med beboeren.</p> <p>For alle beboerne ses det, at døgnrytmeplanerne for dag, aften og nat er aktuelle og ajourførte og i meget høj grad er udarbejdet med handlevejledende og individuelle beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager igennem hele døgnet. Døgnrytmeplanerne fremstår med en ensartet og systematisk opbygning, hvor der anvendes 'jeg-form'. Tilsynet bemærker positivt, at der anvendes en overskrift kaldet 'rum til dialog', hvortil der ses korte beskrivelser af samtaleemner med betydning for beboernes hverdagsliv, som fx at en beboer er glad for lydbøger, blomster og social kontakt.</p>
------	--

Ligeledes ses individuelle beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter, som er vigtige at have kendskab til for at understøtte en personcentreret tilgang. Fx ses det, at en beboer har ekspressiv afasi, og at det derfor er vigtigt at give beboeren god tid til at forklare sig, mens der hos en anden beboer er beskrevet, at beboeren har faldtendens, og at beboeren skal motiveres til væskeindtag. Døgnrytmeplanerne fremstår endvidere med rehabiliterende beskrivelser af fx hjælp til bad, hvor det er beskrevet, at beboeren selv kan holde bruseren og vaske overkrop og hår, men at beboeren skal have hjælp til at få vasket ryg og ben.

Herudover beskrives det, hvis beboerne har personlige hjælpemidler, og hvilke forebyggende og sundhedsfremmende indsatser medarbejderne kan bidrage med, som fx at placere en pude mellem en beboers knæ, så beboeren ikke får tryksår.

Helbredsoplysningerne er ajourført og aktuelle, og der ses ligeledes beskrivelser af 'beboerens egen helbredsfortælling', hvilket giver et godt billede af beboerens sygdomsindsigt.

Flere af felterne i 'generelle oplysninger' ses ikke udfyldt for størstedelen af beboerne, dog fremgår størstedelen af oplysningerne tydeligt i beboernes døgnrytmeplaner.

Generelt fremstår funktionsevnetilstandene opdaterede og aktuelle.

I 'observationer' ses beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstande samt opfølgning herpå, og der ses sammenhæng til triageringsfarve og notater.

Handlingsanvisninger vedrørende 'støtte til indtagelse af medicin' fremstår generelt individuelt og handlevejledende udfyldt.

Tilsynet bemærker:

- I et tilfælde er der ikke kongruens mellem vurderingen i en funktionsevnetilstand vedrørende en beboers evne til at forflytte sig og beskrivelserne i døgnrytmeplanen.
- Generelt fremstår 'generelle oplysninger' sparsomt udfyldt i flere af journalerne, herunder særligt feltet vedrørende beboernes livshistorier, fritidsinteresser, betydningsfulde hændelser, relationer og tidligere beskæftigelse, hvilket ellers kunne bidrage positivt til beboerforløbene, særligt hos beboere med demens.
- At en beboer løbende får foretaget væggtkontrol, trods både pårørende og læge har truffet beslutning om, at der ikke skal handles herpå.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplanen indeholder handlevejledende beskrivelser af den personlige hjælp og støtte, som beboeren modtager i løbet af døgnet. Hertil er der fokus på at beskrive beboerens ressourcer og sikre, at beskrivelserne fremgår i 'jeg-form', hvilket medarbejderne oplever mere personligt og nærværende. Døgnrytmeplanen anvendes særligt, når medarbejderne skal hjælpe en beboer, de ikke har indgående kendskab til, for at sikre kontinuitet og tryghed i hjælpen. Oplysningerne til døgnrytmeplanen indhentes gennem dialog med beboeren, pårørende og samarbejdspartnere og gennem daglige observationer.

Det er kontaktpersonens ansvar at oprette og ajourføre døgnrytmeplanen ved ændringer i beboerens helbredstilstand, og ydermere oprettes opgaver i Nexus, som sikres opfølgning minimum hver tredje måned.

Funktionsevnetilstandene anvendes særligt til at beskrive beboerens funktionsniveau inden for de forskellige områder og ikke mindst sikre forventningsafstemning mellem beboerens oplevelse og den faglige og forventede vurdering. Funktionsevnetilstandene anvendes endvidere til at tydeliggøre opmærksomhedspunkter og plejetyngde, og de anvendes i forbindelse med triagering.

Det er primært social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, der udfylder funktionsevnetilstandene, men udviklingssygeplejersken beskriver, at alle medarbejdere er lært op hertil, og på sigt skal de kunne håndtere dette.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne på dokumentationsområdet i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Der ses få mangler i udfyldelsen, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Tilsynet vurderer, at plejecentret er kommet langt med implementeringen af den nye dokumentationspraksis i forbindelse med re-design af FSIII.

Dokumentationen i døgnrytmeplanerne fremstår med individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp, beboerne modtager i løbet af døgnet med fokus på beboernes ressourcer, ønsker og særlige opmærksomhedspunkter. Felterne i 'generelle oplysninger' fremstår generelt sparsomt udfyldt og kunne med fordel indeholde flere personlige informationer om beboerne, der kunne inddrages relevant i plejen, ligesom der i et tilfælde skal ske ajourføring af funktionsevnetilstandene.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt relevant for deres ansvar og opgaver i forbindelse med dokumentationsarbejdet.

3.4 PLEJE OG STØTTE

Data

Observation:

Alle beboerne ses soignerede i overensstemmelse med deres levevis.

Endvidere virker alle beboerne veltilpasse under tilsynets besøg. Dette gælder ligeledes for de beboere, som tilsynet møder på plejecenterets fællesarealer.

Interview med beboere:

En beboer kan generelt ikke svare på tilsynets spørgsmål, grundet sin kognitive formåen. Beboeren fremstår veltilpas og tilfreds under tilsynsbesøget.

De øvrige syv beboere beskriver, at de er glade for at bo på plejecentret, hvor de oplever at få den rette hjælp og støtte i forhold til deres individuelle behov. Enkelte af beboerne fremhæver, at de føler sig forkælet og særdeles godt behandlet, og generelt beskrives kvaliteten af hjælpen som værende god.

Beboerne nævner, at de er trygge ved at være på plejecentret, og de beskriver, at det særligt er medarbejdernes måde at være på, der gør dem trygge. En beboer nævner, at beliggenheden tæt ved byen og havnen også gør beboeren tryk, da det har dannet rammen om størstedelen af beboeren liv, og beboeren har mange relationer i nærheden.

En beboer beskriver dog, at han nogle gange oplever, at plejen ikke er tilpasset hans behov og foregår lidt for hurtigt. Ligeledes beskriver denne beboer, at han nogle gange oplever lang ventetid på besvarelse af nødkald, og at vaner ikke altid imødekommes. Dette viser sig fx ved, at fjernbetjeningen til beboerens seng placeres, så han ikke kan nå den, eller at terrassedøren efterlades åben, uden at beboeren er blevet adspurgt. Ledelsen oplyser, at beboeren ikke altid er realistisk omkring tidsrammer, men ledelsen nævner, at de vil følge op på beboerens konkrete oplevelser.

En anden beboer oplever ligeledes, at medarbejderne kan være lidt længe om at besvare nødkald, men beboeren udviser forståelse herfor.

Beboerne beskriver, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen i størst muligt omfang.

Ligeledes oplever beboerne generelt kontinuitet i hjælpen, og de beskriver medarbejderne som søde, flinke og dygtige, og medarbejderne er generelt gode til at overholde aftaler og reagere på nødkald.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at de, inden beboeren flytter ind på plejecentret, ofte anvender muligheden for at komme på besøg i beboerens hjem eller på de midlertidige pladser for at sikre sig viden om beboeren inden indflytningen.

Ved en indflytningssamtale med beboeren og beboerens pårørende foregår forventningsafstemning og afdækning af beboerens behov, vaner og ønsker, som beskrives i døgnrytmeplanen. Medarbejderne anvender døgnrytmeplanen, og de går løbende i dialog med beboeren for at sikre hensyntagen til beboerens dynamiske behov. For at sikre, at beboerne modtager den korrekte hjælp, fordeles beboerne via en beboerliste i fællesskab ud fra kontaktpersonssystem, triagefarve, kompetencer og plejetyngde, der understøtter, at beboeren oplever tryghed og kontinuitet.

Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på at sikre hurtig besvarelse af nødkald, og de hjælpes ad i medarbejdergruppen i forhold til besvarelse heraf.

Medarbejderne skaber tryghed for beboerne ved at gå i dialog med beboerne, udvise nærvær og ro, være åbne og imødekommende, sikre forudsigelighed gennem et højt informationsniveau og møde beboerne i øjenhøjde. I "Fjordhuset", som er en demensenhed, er medarbejderne særligt opmærksomme på at møde beboerne med fysisk berøring og kram. Medarbejderne beskriver, at de anvender en personcentreret og demensfaglig tilgang med udgangspunkt i Tom Kitwoods teori.

Den rehabiliterende tilgang sikres ved at give beboerne tid til selv at anvende deres ressourcer aktivt i forbindelse med personlig pleje, fx i forbindelse med tandbørstning, vask og påklædning for at bevare beboernes funktionsniveau.

Ved ændringer i en beboers tilstand foretages en individuel vurdering, og herefter kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som udfører TOBS. Yderligere handlinger foretages på baggrund af algoritmen fra TOBS.

Medarbejderne har fokus på triagering, og de holder dagligt morgen- og triageringsmøder, hvor der foregår vidensdeling. Ligeledes sker der vidensdeling i Nexus og via mundtlig rapport i overlap mellem vagtlag.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, de har behov for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten heraf. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for en oplevelse af tryghed, samt at hjælpen leveres med høj kontinuitet og på en måde, hvortil beboerne oplever at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at en beboer italesætter, at plejen ikke altid er tilpasset hans behov, mens to beboere italesætter at der kan være lidt ventetid på besvarelse på nødkald.

Ydermere vurderes det, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner og for, hvorledes de skaber tryghed for beboerne.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data

Observation:

Hjælpe midler og fællesarealer fremstår tilstrækkeligt renholdte ligesom beboernes boliger generelt fremstår ryddelige og renholdt. Hos to beboere konstateres der enkelte forhold, som får boligerne til at fremstå mindre renholdte.

For den ene beboer omhandler det lidt blade på gulvet, og hos den anden beboer omhandler det et mindre område på gulvet ved siden af beboerens seng, hvor der observeres lidt snavs.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med den praktiske hjælp og støtte, de modtager til renholdelse af deres boliger. Enkelte beboere beskriver, at de anvender deres ressourcer aktivt i det omfang, det er muligt, til fx at tørre støv af, vande blomster og lægge tøj på plads.

En beboer udtrykker mindre tilfredshed med rengøringsstandarden, og beboeren ytrer ønske om mere rengøring, idet beboeren oplever, at gulvet hurtigt bliver beskidt at se på.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for rollefordelingen i forbindelse med den praktiske hjælp og støtte, og de forklarer, at rengøringsmedarbejderne foretager rengøring af beboernes boliger en gang ugentligt, mens medarbejderne selv står for den daglige renholdelse, som fx gulvvask og almindelig oprydning ud fra beboernes individuelle behov. Medarbejderne redegør med eksempler på, hvordan de inddrager beboerne ved fx at gøre en spand med vand klar til gulvvask, eller de motiverer beboerne til at støvsuge eller tørre støv af.

For at forebygge spredning af virus eller multiresistente bakterier anvendes der smittevogne og værnemidler i henhold til gældende procedurer, som gennemgås mundtligt af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske i medarbejdergruppen. Ligeledes foretages der individuelle vurderinger af beboernes behov for ekstra hjælp eller skærmning, og der er øget fokus på håndhygiejne.

Medarbejderne fremsøger procedurerne på deres fællesdrev eller i en fysisk mappe. En medarbejder fortæller, at hun netop er blevet ressourceperson i hygiejne, og at hun er tilmeldt hygiejneundervisning i det nye år.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger generelt fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Dog observeres der forhold af mindre betydning hos to beboere, som får boligerne til at fremstå mindre renholdte.

Det vurderes, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, fraset en beboer, som ønsker mere rengøring, idet beboeren oplever, at gulvet hurtigt bliver beskidt at se på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres opgaver vedrørende praktisk hjælp, den rehabiliterende tilgang og smitteforebyggelse.

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data

Observation:

I morgentimerne sidder enkelte beboere og nyder deres morgenmad i afdelingernes fællesstuer. Maden anrettes og serveres af medarbejderne ud fra beboernes ønsker. I et tilfælde observeres det, at en medarbejder spørger en beboer, hvor mange stykker brød, beboeren, ønsker at spise. Medarbejderen serverer herefter det ønskede. I et andet tilfælde tilbyder en medarbejder en beboer en ostemad og lidt frisk frugt, hvilket beboeren siger ja tak til.

I flere tilfælde observeres tallerkener, der er anrettet med brød og små skåle med smør, ost og marmelade, så beboerne selv kan smøre deres mad ud fra en rehabiliterende tilgang.

I køkkenområdet er der ligeledes placeret et rullebord til brugt service. De beboere, der kan, går selv op til rullebordet med det brugte service efter at have indtaget deres morgenmad.

En medarbejder støtter en beboer med morgenmaden. Medarbejderen sidder i øjenhøjde med beboeren, og medarbejderen udfører opgaven på en værdig måde.

På en afdeling er der en dejlig duft af friskbagte boller. En medarbejder fortæller, at de er lavet klar til eftermiddagskaffen. En anden medarbejder fortæller beboerne, at der er en medbeboer, som har fødselsdag, og at der derfor serveres lagkage senere.

Tilsynet foretager kort observation af frokostmåltidet på en afdeling, hvor ni beboere er samlet. Beboerne sidder ved tre forskellige borde. Maden er anrettet på fade, som er placeret på en rullevogn. En medarbejder kører vognen fra bord til bord og spørger hver beboer, hvilken mad de ønsker.

En anden medarbejder har opgaven at servere mad for de beboere, der spiser i boligen. Medarbejderen er usikker på opgaven og henvender sig derfor til den medarbejder, som er ved at servere for beboerne ved bordet. Medarbejderen italesætter, at hun vil hjælpe sin kollega med opgaven, efter at hun er færdig med at servere for beboerne, og dermed forekommer der ingen afbrydelser under serveringen.

To medarbejdere støtter to beboere med maden. Den ene medarbejder spørger venligt, om hun må sætte sig ved bordet, hvilket beboeren accepterer. Den anden medarbejder sætter sig ved siden af den anden beboer og præsenterer maden for beboeren. Begge medarbejdere udfører opgaven på en værdig måde, og de har en god kontakt til beboerne under måltidet. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboerne under måltidet. Hertil forsøger den ene medarbejder at motivere beboeren til selv at holde glasset, så beboeren deltager i det omfang, hun kan. De to medarbejdere indgår i dialog med beboerne under måltidet. Den ene medarbejder lukker døren til gangen for at skabe ro under måltidet.

Interview med beboere:

Beboerne beskriver generelt tilfredshed med maden, herunder kvalitet og variation. En enkelt beboer udtrykker mindre tilfredshed, og beboeren begrundede dette med, at maden ikke er tilberedt, som beboeren selv ville have gjort.

En beboer giver udtryk for, at det er god hverdagsmad i lighed med den mad, beboeren fik inden indflytningen på plejecentret. En anden beboer beskriver, at der tages hensyn til beboerens kræsenhed, og at medarbejderne er gode til at spørge ind til beboerens ønsker. Endvidere får beboeren specialkost, der passer til beboerens helbredstilstand.

Beboerne beskriver, at de selv vælger, hvor de vil spise. Halvdelen vælger at indtage deres mad i egen bolig efter eget ønske. Øvrige beboere spiser i fællesstuen, og de beskriver stemningen som værende hyggelig. Beboerne beskriver, at medarbejderne sidder med ved bordene, når de har mulighed herfor.

To beboere beskriver, at de anvender deres ressourcer aktivt i forbindelse med måltiderne til fx selv at smøre deres mad eller deltage i tilberedningen. De øvrige beboere bidrager ikke hertil grundet fysisk formåen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at de løbende er opmærksomme på beboernes særlige ønsker og behov i forhold til måltiderne. Beboerne medinddrages i forhold til menuvalg, og deres ønsker skrives ned og revideres løbende i samarbejde med køkkenmedarbejderne. Hertil beskrives det, at der afholdes ernæringsvurderingsmøder på ugentlig basis, hvor beboernes ernæringsbehov og kostformer løbende revideres.

For at sikre det gode måltid har medarbejderne fokus på rolle- og opgavefordelingen. Nogle medarbejdere fungerer som madværter, der serverer og skaber ro og god stemning ved måltidet, mens andre serverer mad for de beboere, der spiser i egen bolig.

Medarbejderne beskriver, at de sidder med ved bordene, hvor de har fokus på at hjælpe beboerne med at spise samt understøtte en god håndhygiejne. Der anvendes fadservering, hvor fadene vises frem for beboerne, så beboerne selv kan vælge den mad, de ønsker. Den rehabiliterende tilgang holdes i hævd ved, at beboerne motiveres til at hjælpe med at dække/aftørre borde, bære ud eller tilberede enkelte retter, som er meningsfulde for beboerne. Fx er en beboer tidligere fisker, og han har fx hjulpet med at flå og filetere fisk, mens en anden beboer er glad for at hjælpe til med bagværk.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, på baggrund af observationer af morgen- og frokostmåltidet, at måltiderne serveres i overensstemmelse med principperne for 'Det Gode Måltid', og at medarbejderne udviser faglig forståelse for, hvorledes der skabes en hyggelig stemning og socialt samvær.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation, og at de oplever selvbestemmelse i forhold til, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Ligeledes vurderes det, at de beboere, der spiser i fællesstuen, finder stemningen hyggelig.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboerne medinddrages i forhold til menuvalg og særlige ønsker og for arbejdet med at sikre en god rollefordeling, der understøtter 'Det Gode Måltid'. Endvidere vurderes det, at medarbejderne udviser faglig forståelse for den rehabiliterende tilgang ved at involvere beboerne i meningsfulde aktiviteter, der relaterer sig til måltidet.

3.7 KOMMUNIKATION

Data

Observation:

Overalt på plejehjemmet observeres en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn, og de anvender i flere tilfælde berøring som en del af kontakten. Medarbejderne møder beboerne i øjenhøjde, og de udviser en respektfuld tilgang. Eksempelvis observerer tilsynet, at en beboer er lidt forvirret over at skulle med på tur, da han umiddelbart har glemt, hvor han skulle mødes med de andre deltagere. Medarbejderen tager beboeren om skulderen og siger, at de kan følges ad til mødestedet, hvilket beboeren glædes over.

Interview med beboere:

Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne kommunikerer og agerer på en god, respektfuld og venlig måde, hvor der samtidigt udvises respekt for beboernes privatliv og personlige grænser. Flere beboere nævner, at medarbejdernes omgangstone ligeledes er humoristisk og bidrager til, at det er rart at bo på plejecentret. En beboer beskriver, at omgangstonen også er god, når der er to medarbejdere inde hos beboeren ad gangen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de i kommunikationen med beboeren lægger vægt på at møde beboeren ud fra en respektfuld, personcentreret og relationskabende tilgang for at skabe tryghed hos beboeren. Herunder vægtes tiltaleform, livshistorie og en jargon, der er tilpasset den enkelte beboer.

Medarbejderne beskriver, at den respektfulde tilgang til beboerne kommer til udtryk ved, at de banker på døren, inden de træder ind i beboerens bolig, hilser venligt, anvender spejling, aflæser beboerens kropssprog, anvender fysisk berøring, har fokus på at anvende et åbent og smilende kropssprog og mimik samt udviser ro og nærvær.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der er en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd på plejecenteret, hvor medarbejderne møder beboerne i øjenhøjde.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med medarbejdernes omgangstone og adfærd, og at de oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

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

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Data

Observation:

Afdelingerne er indrettede med dagligstuer og små nicher, som indbyder til social aktivitet og samvær. På flere afdelinger er akvarier med farverige fisk, og der står motionscykler, som beboerne frit kan benytte.

På demens-afdelingen er en demensvenlig indretning med mulighed for afskærmning. Tilsynet bliver vist, at der på noget af plejecentrets udendørs murværk er dekoreret med farverige vægmalerier, så beboerne ikke har udsigt til en grå betonvæg, men i stedet kan nyde synet af fx et flot vægmaleri med 'havudsigt og natur'.

Herudover observeres følgende hverdagsaktiviteter:

- På flere afdelinger er der sat dansk musik på i fællesrummet, hvilket giver en hyggelig stemning.
- En frivillig "gå-ven" tilbyder en beboer en gåtur, hvilket beboeren takker ja til.
- En beboer ligger og tager sig et formiddagshvil i en sofa på fællesarealerne.
- En medarbejder tilbyder at ordne en beboers negle. Medarbejderen og beboeren aftaler, at dette gøres om eftermiddagen.
- Der er arrangeret bustur for tre beboere. Tilsynet vises efterfølgende billeder af turen, hvor det er tydeligt at se på beboernes veltilpasse mimik, at de har nydt turen.

Interview med beboere:

Størstedelen af beboerne beskriver, at de deltager i aktiviteter efter eget ønske, og at de er meget tilfredse med variationen i udvalget. Beboerne deltager fx i stolegymnastik, petanqueturning og fisketure på tværs af plejecentrene, gåture i området, banko og busture. En af beboerne modtager træning ved en terapeut, og beboeren beskriver, hvordan hun har fået udleveret en træningselastik til selvtræning, og at fysioterapeuten træner med hende på ugentlig basis.

En beboer skal på tilsynsdagen have ordnet sine negle, mens en anden beboer skal på bustur. En beboer fortæller, at hun har deltaget i en bustur, hvor de nød en dejlig frokost. Beboerne giver udtryk for, at det også er hyggeligt at færdes på fællesarealerne, hvor der altid er nogen, de kan tale med.

To beboere deltager ikke i aktiviteter efter eget ønske, hvilket respekteres.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan de imødekommer beboernes individuelle ønsker og behov for aktiviteter gennem dialog med beboerne og anvendelse af livshistorier.

Der er ansat en aktivitetsmedarbejder på plejecentret, som udarbejder en månedlig aktivitetsplan, som beboerne får udleveret, og som hænger synligt i afdelingernes spisestuer.

For at sikre fokus på bevægelse er der fælles gåtur i området hver onsdag, og der anvendes frivillige 'gå-venner', der kommer og går ture med beboerne. I en afdeling udpeges dagligt en aktivitetsansvarlig fra plejen, som sikrer italesættelse for beboerne, og som involverer beboerne i hverdagsaktiviteterne. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er gode til at anvende nærmiljøet, som størstedelen af beboerne har kendskab til og føler tryk ved.

Fokus på den vedligeholdende træning foregår gennem hverdagsaktiviteter, såsom gåture, anvendelsen af motionscykler og inddragelse i fx madlavning og affaldshåndtering. Endvidere laves der rejse-sætte-sig-øvelser med udvalgte beboere.

Ved behov for yderligere træningsindsats kan social- og sundhedsassistenter tage kontakt til lægen og rekvirere vederlagsfri fysio- eller ergoterapi efter aftale med beboeren. De målrettede genoptræningsforløb sker i samarbejde med kommunale terapeuter, som kommer til plejecentret og udfører træningen lokalt, og som udarbejder en træningsplan, som medarbejderne kan følge op på med beboeren. Endvidere anvendes terapeuterne til vejledning og sparring om beboerforløb.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter, genoptræningsforløb og vedligeholdende træning og for, hvordan aktiviteterne er individuelt tilpasset beboernes ønsker og behov.

3.9 OVERGANGE I BEBOERNES FORLØB**Data****Interview md beboere:**

Flere af beboerne kan grundet kognitive vanskeligheder ikke redegøre for spørgsmål vedrørende overgange.

De øvrige beboere beskriver, at de blev taget godt imod af medarbejderne i forbindelse med indflytningen på plejecentret, og flere beboere nævner endvidere, at de er faldet godt til. Mange af beboerne beskriver, at deres pårørende har været en god hjælp og støtte vedrørende de praktiske opgaver ved indflytningen.

To af beboerne kan redegøre for, at der blev afholdt indflytningssamtale, hvor der foregik forventningsafstemning, og hvor centerlederen også kom og hilste på dem.

To beboere har erfaring med udskrivelse fra et hospital. Beboeren italesætter en oplevelse af tryk i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse, hvilket skyldes, at medarbejderne havde fulgt tilfredsstillende op på indlæggelsen, eller at medarbejderne havde sørget for praktiske forhold, som fx bestilling af transport.

En beboer fortæller, at medarbejderne har forebygget en nærvedstående indlæggelse, da medarbejderne har passet og plejet beboeren med en høj faglig standard.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for deres arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Ved indlæggelse af en beboer sender medarbejderne en opdateret indlæggelsesrapport, og de orienterer sig herefter i plejeforløbsplanen. En sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent har løbende kontakt til hospitalet, og ved udskrivelsen foretages der TOBS af beboeren, når denne ankommer retur til plejecentret.

Der sendes en avis til Visitationen om, at beboeren er udskrevet, og en sygeplejerske gennemgår medicinen og ajourfører FMK. Vidensdeling foregår både elektronisk i Nexus og mundtligt i overlap mellem vagttag og på de daglige møder.

Det første døgn er beboeren altid triageret rød, hvilket sikrer dokumentation i hvert vagttag, og ved udfordringer er medarbejderne opmærksomme på, at hospitalet har behandlingsansvaret de første 72 timer efter udskrivelse.

Medarbejderne italesætter indberetning af utilsigtede hændelser - særligt ved fald og medicinfejl. Udviklingssygeplejersken og lederne sikrer opfølgning herpå, og der iværksættes undervisning eller faglige drøftelser med medarbejderne, hvis der er behov for at skabe læring.

Plejecentret har en farmakonom tilknyttet, som også kan gennemgå medicinen ved behov for dette. Medarbejderne oplever, at der er et godt tværfagligt samarbejde med både de midlertidige pladser og med terapeuterne. Plejecentret har netop fået 'huslæger', og de oplever ligeledes et øget styrket samarbejde med beboernes praktiserende læger, der beskrives som meningsfuldt.

Tilsynets vurdering - 5

Enkelte beboere har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål vedrørende overgange, grundet kognitive vanskeligheder. Det er tilsynets vurdering, at de øvrige beboere har positive oplevelser med overgange, hvortil beboerne oplever, at de er blevet taget godt imod, og at de hurtigt faldt til på plejecentret i forbindelse med indflytningen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever tryghed i forbindelse med sektorovergange, og at en beboer også italesætter en tryghed, idet medarbejderne har forebygget en indlæggelse ved at yde pleje af en høj faglig standard.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange og for, hvorledes der sikres opfølgning på de utilsigtede hændelser. Ydermere vurderes det, at medarbejderne oplever et godt tværfagligt samarbejde med både terapeuter, de midlertidige pladser og beboernes læger.

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

Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og medarbejderen taler i en rolig og venlig tone gennem hele forløbet. Medarbejderen har et roligt kropssprog og fremstår nærværende i kontakten med beboeren. Der er en god kontakt mellem medarbejderen og beboeren, og kommunikationen har til tider en humoristisk tone, hvilket beboeren synes at nyde.

Medarbejderen henviser flere gange til forhold omkring beboeren, som hun har orienteret sig om i dokumentationen, herunder rødme. Beboeren bekræfter de forhold, som medarbejderen henviser til.

Selvbestemmelse og medindflydelse:

Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens behov og tempo. Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Dette er eksempelvis tydeligt, idet beboeren kommer op i kørestolen.

Her begynder beboerens ben at ryste, hvorefter medarbejderen på en rolig måde støtter beboeren i at læne sig lidt frem, samtidig med at hun lægger en hånd på beboerens ben, hvilket får bevægelserne til at mindskes.

Under hele forløbet italesætter medarbejderen sine handlinger, og medarbejderen spørger i flere tilfælde om accept, inden en handling udføres. Der er et tydeligt samarbejde mellem medarbejderen og beboeren gennem hele forløbet, hvortil beboeren fremstår tryk og rolig.

Rehabilitering:

Medarbejderen udviser opmærksomhed på at anvende beboerens ressourcer aktivt under plejen, og medarbejderen beder eksempelvis beboeren om at løfte benene, så bukserne kan komme på benene. Medarbejderen løfter sengens benende og italesætter, at det hjælper beboeren med at kunne bruge sine ressourcer og selv løfte sig, så bukserne kan komme på plads. Beboeren guides også i forflytningerne i sengen, hvortil medarbejderen giver en let støtte, så beboeren selv kan vende sig om på siden.

Beboeren varetager flere opgaver selvstændigt under den øvre personlige pleje, herunder tandbørstningen og vask af ansigtet.

Organisering af arbejdet:

Medarbejderen indleder besøget med at klargøre de rette remedier, og herefter gennemføres plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering. Den nedre pleje foretages i sengen, hvortil medarbejderen er opmærksom på, at sengen indstilles i korrekt højde.

Forflytningen til kørestolen foretages korrekt. Beboeren køres herefter ud på badeværelset, hvortil den øvre personlige pleje udføres. Medarbejderen udnytter tiden, mens beboeren er på badeværelset, til at udføre forskellige praktiske opgaver, som fx sengeredning. Forløbet gennemføres uden unødige afbrydelser.

Faglig udførelse:

Medarbejderen har, inden tilsynet er med, støttet beboeren med at tage sine piller og herefter givet beboeren sin kolbe. Beboeren lades efter eget ønske alene nogle minutter, hvorefter medarbejderen vender tilbage. Medarbejderen viser tilsynet, at medicinen er kontrolleret, og at der er kvitteret for givningen.

Besøget indledes med, at medarbejderen udfører håndhygiejne og ifører sig korrekte værnemidler. Herefter tømmes kolben, og der udføres nedre personlig pleje. Begge dele udføres korrekt og efter gældende retningslinjer. Medarbejderen italesætter sine faglige observationer af beboerens hud, hvortil medarbejderen beskriver, at der er bedring i rødmen. Medarbejderen anvender herefter relevant sårplejeprodukt i behandlingen.

Under plejen tildækker medarbejderen beboeren med et håndklæde, og medarbejderen udviser dermed opmærksomhed på beboerens blufærdighed.

Beboeren forflyttes med loftlift til kørestolen og hjælpes ud på badeværelset. Her udføres den øvre personlige pleje i samarbejde mellem beboeren og medarbejderen, hvortil medarbejderen benytter sig af en kompenserende tilgang.

Under plejen udfører medarbejderen korrekt skift af handsker, men medarbejderen udfører ikke konsekvent den nødvendige håndhygiejne mellem skift af handsker.

Indsatsen udføres i overensstemmelse med døgnrytmeplanen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld, nærværende og humoristisk kommunikation med beboeren. Plejen udføres med respekt for beboerens autonomi og vaner og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens behov, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen generelt følger gældende faglige retningslinjer undervejs i plejeforløbet, og foretager håndhygiejne inden boligen forlades, men ikke konsekvent udfører håndhygiejne mellem handskeskift.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for 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 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 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 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle 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 af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af 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 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.