



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Baunehøj

Uanmeldt tilsyn 2021

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.2	DOKUMENTATION	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	11
3.4	MAD OG MÅLTIDER	12
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING	14
3.7	MEDICINHÅNDBTERING	15
3.8	SYGEPLEJEYDELSER UD OVER MEDICIN	16
3.9	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	17
3.1	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 og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

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

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

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



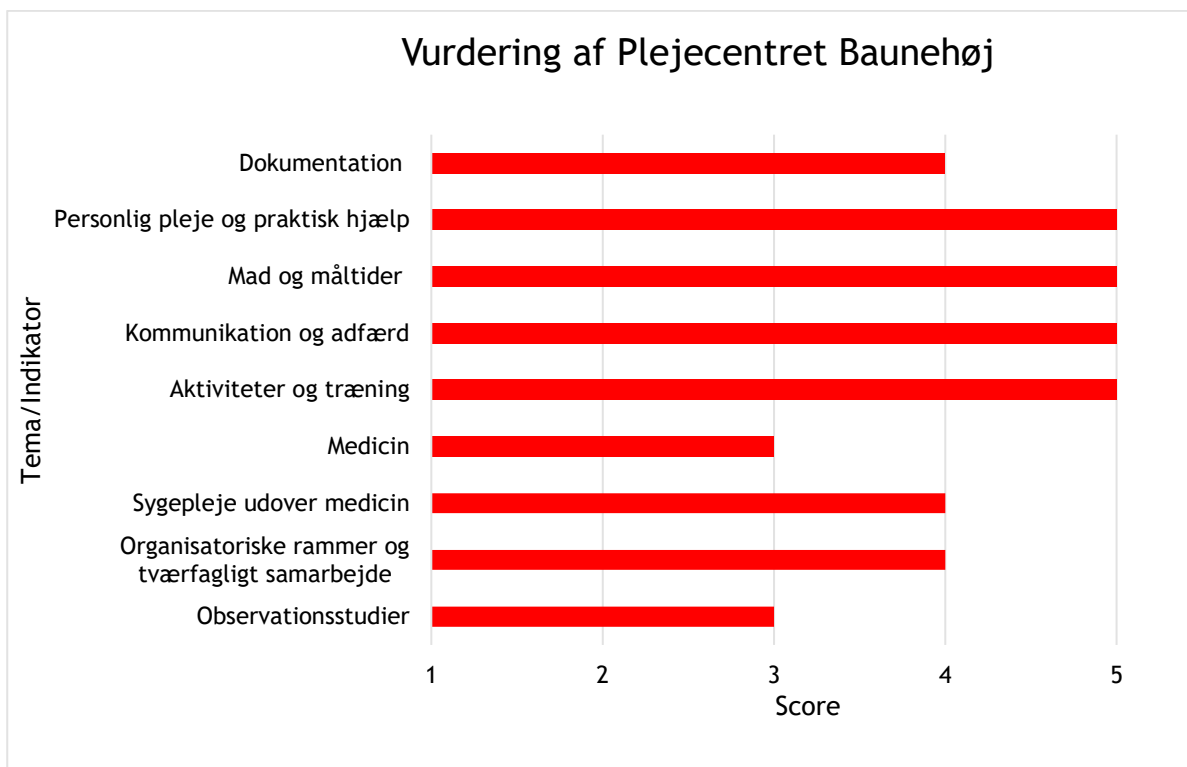
1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Baunehøj, Carlshøjvej 68, 2850 Lyngby
Leder: Charlotte Meyer Wind Mathiesen
Antal boliger: 108
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. december 2021
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Interview af tre beboere• Gennemgang af dokumentation• Kontrol af medicinen• Observationsstudier• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter) 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: Senior Manager Pernille Hansted, økonomi og DP i ledelse Manager Gitte Duus Andersen, sygeplejerske Manager Pernille Johansson, sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentation:

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad er opdateret og i flere tilfælde ses fyldestgørende udfyldt. I forhold til en konkret beboer mangler opdatering og fyldestgørende beskrivelser på en række områder. Denne beboers døgnrytmeplan er ikke tilstrækkeligt handlevejledende og mangler rehabiliterende beskrivelser. Hertil mangler en døgnrytmeplan beskrivelser for nat. Det er tilsynets vurdering, at der i alle tre journaler er udarbejdet handlingsanvisninger for sygeplejeydelser udover medicin. I et tilfælde ses, at der mangler handlevejledende beskrivelser i handlingsanvisningen for topkateterpleje, og en ikke aktuel handlingsanvisning mangler at blive afsluttet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre fyldestgørende for arbejdet med dokumentationen.

Pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte, fraset en rollator, som fremstår mindre rengjort. Det vurderes, at beboerne i meget høj grad trives og er meget tilfredse, med den hjælp de modtager. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvalitet i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rigtige pleje og støtte, samt hvordan der sikres kontinuitet og tryghed i plejen.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at et observeret frokostmåltid i meget høj grad er velfungerende. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med mad og måltider. Medarbejderne redegør i meget høj grad for deres arbejde med mad og måltider på en faglig relevant måde.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad udøves en respektfuld og venlig kommunikation overfor beboerne. Beboerne er i meget høj grad tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og beboerne oplever, at medarbejderne har respekt for deres privatliv. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for en faglig og respektfuld adfærd og kommunikation.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres relevante og varierede tilbud om aktiviteter på plejecentret. Beboerne er i meget høj grad tilfredse med aktivitetstilbuddene, og medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for deres samarbejde med terapeuter og frivillige.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at der i middel grad sikres kvalitet i medicinhåndteringen. Der er generelt god systematik i opbevaringen af medicinen. På trods af dette, konstateres der fejl i opbevaringen i alle tre stikprøver, idet enkelte ikke-aktuelle præparater opbevares enten sammen med beboernes PN- medicin eller i den aktuelle beholdning. Ligeledes er der planlagt efterdispensering af medicin for en beboer, og der signeres ikke systematisk for medicingivning.

Beboerne oplever i meget høj grad at modtage deres medicin til tiden. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre korrekt for medicinhåndteringen, men at de oplever, at der ikke er tydelighed omkring ansvaret for risikosituationsmedicinen.

Sygeplejeydelser udover Medicin

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse og trygge ved medarbejdernes håndtering af sygeplejeydelser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for arbejdet med de sygeplejefaglige ydelser, men at de kun med støtte kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i arbejdet. Dette ligger til grund for tilsynets samlede vurdering af temaet.

Organisering og tværfaglige rammer

Tilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad arbejder med at sikre de rette kompetencer til opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets organisering i meget høj grad understøtter rammerne for at sikre et godt tværfagligt samarbejde. Medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at der ikke er enighed i medarbejdergruppen om hvorvidt, der sker læring af UTH. Dette ligger til grund for tilsynets vurdering af temaet.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne i meget høj grad sikres en respektfuld og tilpasset kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde. Dog tiltaler medarbejderne, under det ene observationsstudie, enkelte gange beboeren i tredje person i forbindelse med omtale af nogle observationer, de gør sig under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at selvbestemmelsesretten i meget høj grad sikres, og at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, under hensyn til beboernes individuelle ressourcer. Det vurderes, at der i det ene observationsstudie i meget høj grad sker en hensigtsmæssig organisering af plejen. I det andet observationsstudie, er det tilsynets vurdering, at dette kun sker i middel grad, da tempoet ikke er tilpasset beboeren i alle medarbejdernes handlinger omkring beboeren, og der tages ikke hensyn til beboerens læstid.

Tilsynet vurderer, at den faglige udførelse af plejen generelt sikres i meget høj grad, og at de hygiejniske retningslinjer overholdes i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie anvender medarbejderen ikke plastforklæde og overholder ikke retningslinjerne for korrekt håndhygiejne, hvorfor dette tema vurderes til at opfylde indikatorerne i middel grad.

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

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at arbejdet med at sikre kvaliteten i dokumentationen fortsættes, således at alle journaler fremstår fyldestgørende. Herunder, at der sættes et særligt fokus på opdateringer, så journalerne fremstår handlevejledende og med beskrivelser af den rehabiliterende tilgang i hjælpen. I forhold til én konkret beboer, bør der sikres en korrekt handlevejledende beskrivelse i handlingsanvisningen for topkateterpleje.
2. Tilsynet anbefaler, at der gøres en ledelsesmæssig indsats således, at der sikres korrekt medicin-håndtering. Et særligt fokus kan rettes mod:
 - Korrekt opbevaring af ikke aktuel medicin, således at den adskilles fra PN-medicin og aktuel medicin.
 - At sikre overholdelse af retningslinjer for dispensering, således at der ikke efterdispenseres.
 - At sikre tydelighed omkring håndtering af risikosituationsmedicin.
3. Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, hvordan der arbejdes rehabiliterende med de sygeplejefaglige ydelser.
4. Tilsynet anbefaler, at der sikres faste rammer for arbejdet med utilsigtede hændelser, hvor der skabes læring hos medarbejderne af hændelserne.
5. Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på udførelsen af den personlige pleje, herunder at der sættes fokus på:
 - Arbejdsgange og kommunikation - særligt når flere medarbejdere skal samarbejde om plejen, så kommunikation i 3. person undgås.
 - Hvordan arbejdstempoet tilpasses beboerens behov - herunder opmærksomhed på beboerens latenstid.
 - Retningslinjerne for hygiejne, herunder korrekt håndhygiejne.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefaling i forhold til dokumentation, rengøring af hjælpemidler, måltider og en konkret beboers oplevelser.</p> <p>Lederen oplyser, at der er udarbejdet handleplan efter tilsynets seneste besøg.</p> <p>I forhold til tilsynets anbefaling om dokumentation, er der sat fokus på emnet på sygeplejerske-/social- og sundhedsassistentmøderne. Der er tilkøbt ekstern konsulentbistand til at understøtte kompetenceudviklingen i dokumentation. Der er udpeget medarbejdere til at modtage undervisning af konsulent, og disse medarbejdere skal efterfølgende understøtte de øvrige medarbejdere på plejecentret i arbejdet med dokumentationen.</p> <p>Der er desuden frontløbere på plejecentret, der også understøtter dokumentationsarbejdet i afdelingerne. Det er ledelsens oplevelse, at dokumentationen er blevet systematiseret, og at medarbejderne får udført den nødvendige dokumentation.</p> <p>I forhold til anbefalingen om rengøring af hjælpemidler, aftales rengøringsdage på ledelsens foranledning, men der er ingen fast systematik for udførsel af rengøring af hjælpemidler. Afdelingslederen kontrollerer, at rengøringen er korrekt udført. Lederen oplyser, at det er italesat, at beboernes hjælpemidler indgår i den samlede indsats.</p> <p>Tilsynet anbefalede, at der fortsat arbejdes med mad og måltider, så beboernes ønsker imødekommes, og så det sikres, at rammerne understøtter et godt måltid. Ledelsen oplyser, at der afholdes køkkenmøder hver 3. måned mellem ledelsen, medarbejdere fra plejen, køkkenets medarbejdere og nogle udvalgte beboere. På møderne drøftes fx højtider og beboerønsker. Der er løbende møder med køkkenet om fx diæter. Der er faste roller for medarbejderne under måltiderne, og der er arbejdet med fx at synge efter måltiderne. Der arbejdes efter mad- og måltidspolitikken for Lyngby Taarbæk Kommune.</p> <p>Der blev ved det seneste tilsyn også givet anbefaling i forhold til en konkret beboers oplevelser af medarbejdernes accept og kommunikation. Dette blev efterfølgende drøftet med medarbejderne. Der er arbejdet med den personcentrerede omsorg, og der har været ekstern konsulent, som har observeret arbejdet på afdelingerne. Efterfølgende blev observationerne drøftet med medarbejderne. Der er i forløbet også afholdt beboerkonferencer, og der er plan for at arbejde systematisk med konferencerne i det nye år. Det er ledelsens oplevelse, at det har skabt en faglig nysgerrighed hos medarbejderne.</p> <p>Plejecentret er blevet udviklingsplejecenter for Lyngby Taarbæk Kommune i de næste tre år. Meningen er at sættes fokus på beboertilfredshed, og at fokusere på at mindske institutionalisering. Der er i denne sammenhæng forskellige indsatser med fx en kunstmaler, der har dekoreret et gangareal. Formålet er at skabe øget hjemlighed og oplevelser på plejecentret. Der arbejdes hertil med en sansestimulationspude, støjdæmpende kunst og iværksættelse af en beboertilfredshedsundersøgelse.</p> <p>Der er afholdt en frivillighedsfest for at hylde de frivilliges indsats på plejecentret.</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages observation i tre borgeres omsorgsjournal.</p> <p><u>Døgnrytmeplanen</u></p> <p>Alle tre døgnrytmeplaner er ajourførte inden for de seneste 4 måneder.</p> <p>For to beboere ses, at døgnrytmeplanerne er tilfredsstillende udfyldt og med en overskuelig inddeling i overskrifter som morgen, frokost, eftermiddag, toiletbesøg og aktiviteter. Der ses ligeledes tydelige beskrivelser af beboerens ressourcer og medarbejderens indsats. Eksempelvis ses detaljerede og handlingsanvisende beskrivelser af hjælp til forflytninger/mobilisering, personlig pleje og særlige ønsker til hjælpen for særligt to af borgerne.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder herudover rehabiliterende beskrivelser, hvor der hos en beboer fx er beskrevet hvordan beboeren selv kan slukke for sin lampe, hvis denne stilles i nærheden af beboeren.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder endvidere information om forebyggende og sundhedsfremmende indsatser relateret til eksempelvis hudpleje, lejrning, samt forebygelse af fald, tryksår, dehydrering og urinvejsinfektion.</p> <p>Tilsynet konstaterer følgende mangler hos en beboer:</p> <ul style="list-style-type: none">• I et tilfælde mangler en døgnrytmeplan for "nat".• I et tilfælde ses flere mangler i udfyldelse af døgnrytmeplanen, fx ses ingen beskrivelse af hudpleje, ødemer i ben og ernæring, trods beboeren har oprettet helbredstilstande vedrørende dette. Døgnrytmeplanen er generelt ikke tilstrækkeligt handlevejledende, og mangler rehabiliterende beskrivelser. <p>Under feltet "Særlig opmærksomhed" ses relevante beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter, der er individuelle for den enkelte beboer. For to beboere er feltet spartansk udfyldt, men indeholdende dog enkelte opmærksomhedspunkter, som fx at en beboer ønsker at blive vækket på et bestemt tidspunkt, samt informationer om særlige forhold vedrørende hygiejne, væggtab og forflytninger.</p> <p><u>Funktionsevnetilstande</u></p> <p>Funktionsevnetilstandene er aktuelle og opdaterede.</p> <p><u>Generelle oplysninger</u></p> <p>I to journaler, ses feltet "Generelle oplysninger" tilfredsstillende udfyldt.</p> <p>For en beboer ses, at der ikke er taget stilling til alle felter, idet der mangler at blive udfyldt fx motivation, roller, ressourcer, vaner, mestring etc.</p> <p>For alle tre journaler, ses livshistorien veludfyldt, og der ses flere eksempler på information, som er værdifuld for beboerforløbet, eksempelvis information om fritidsinteresser, en beboers behov for social kontakt og særlige helbredsoplysninger.</p> <p><u>Handlingsanvisninger for sygeplejeydelser udover medicin</u></p> <p>Der er udarbejdet handlingsanvisninger for sygeplejeydelser, udover medicin, hos alle tre beboere. Eksempelvis ses handlingsanvisninger på sårpleje, kompressionsbehandling og smertebehandling.</p>
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynet bemærker positivt, at der i et tilfælde er oprettet en handlingsanvisning vedrørende en beboers manglende sygdomsindsigt i forhold til sin diabetes, som beskriver vigtigheden i at sikre beboerens autonomi og integritet.

I størstedelen af handlingsanvisningerne ses handlevejledende beskrivelser af indsatsen og link til VAR. Tilsynet konstaterer enkelte og mindre mangler:

- En handlingsanvisning, vedrørende en beboers topkateter, er udarbejdet mindre handlevejledende, idet der blot er anført, at topkateteret skal skiftes med en bestemt frekvens.
- En handlingsanvisning vedrørende respiration er ikke længere aktuel, men fremgår stadig som aktiv.

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:

I alle tre journaler foreligger der relevante observationsnotater, der beskriver medarbejdernes observationer og indsatser, i relation til de faglige indsatsområder. Her er beskrevet afvigelser fra beboernes habituelle tilstand, indenfor områder som fx sårpleje, opfølgning efter udskrivelse, samt ernæringsproblem.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at der oprettes helbredstilstande, og at der er sammenhæng til andre dele af dokumentationen. Det er social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne, der opretter disse. Funktionsevnetilstandene er social- og sundhedshjælperne med til at udfylde. Tilstandene opdateres løbende, og medarbejderne beskriver, at de anvender tilstandshjulet.

Der arbejdes med generelle oplysninger og døgnrytmeplanen. I Døgnrytmeplanen beskrives beboerens hverdag, og den hjælp, der gives. Der arbejdes efter en skabelon, som understøtter, at de nødvendige oplysninger dokumenteres. Det er kontaktpersonens ansvar, at døgnrytmeplanen er udfyldt og opdateret. Der arbejdes med opfølgningsdatoer, således at døgnrytmeplanen opdateres hver 5-6 uge.

Medarbejderne kan redegøre for sundhedslovsområdet bredt, og hvorledes en handlingsanvisning skal være udfyldt, samt at der linkes til VAR. Hvis beboeren fx får et sår, udarbejdes en handlingsanvisning for sårpleje. Der udarbejdes ligeledes socialpædagogiske handleplaner for en stor gruppe beboere. Medarbejderne redegør ligeledes for anvendelsen af handlingsanvisning for medicinadministration.

Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og at de har de nødvendige kompetencer i dokumentationsarbejdet. Der er mulighed for, at få faglig sparring til dokumentationsarbejdet.

Medarbejderne beskriver, at der triageres tre gange ugentligt, og der er daglige notater i alle vagttag for beboere, der er triageret gule eller røde. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med triagering, samt at det er social- og sundhedsassistenterne, eller sygeplejerskerne, der har ansvaret for triageringen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad er opdateret, og i flere tilfælde ses fyldestgørende udfyldelse. I forhold til en konkret beboer, mangler opdatering og fyldestgørende beskrivelser på en række områder. Denne beboers døgnrytmeplan er ikke tilstrækkeligt handlevejledende og mangler rehabiliterende beskrivelser. Hertil mangler en døgnrytmeplan-beskrivelse for nat.

Tilsynet vurderer, at der i alle tre journaler er udarbejdet handlingsanvisninger for sygeplejeydelser udover medicin. I et tilfælde ses, at der mangler handlevejledende beskrivelser i handlingsanvisningen for topkateterpleje, og en ikke-aktuel handlingsanvisning mangler at blive afsluttet.

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

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Beboernes tilstande bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov. Boligerne er renholdte og ryddelige, og hjælpemidlerne er generelt renholdte, der ses dog en mindre ren rollator i en bolig.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne er tilfredse med at bo på plejecentret og roser spontant medarbejderne. Beboerne har en oplevelse af at være meget selvhjulpne og trygge. Dette gælder også beboere, som medarbejderne oplyser modtager hjælp til plejen. En beboer fortæller, at beboeren selv kan barbere sig, men at medarbejderne er flinke til at huske beboeren på at få udført barberingen regelmæssigt.</p> <p>Beboerne oplever, at aftaler overholdes, og at hjælp gives til den aftalte tid.</p> <p>Beboerne beskriver, at det generelt er de samme medarbejdere, der er til stede på plejecentret. En beboer fortæller, at der i en periode kom forskellige hjælpere, men det er ikke noget, som beboeren lader sig mærke med.</p> <p>En beboer, der er noget kognitivt svækket, fortæller, at der er mange ting, som beboeren ikke længere kan håndtere, men at medarbejderne altid er parate til at hjælpe beboeren.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de sikrer beboernes pleje og støtte ved at vurdere beboernes hjælpebehov på dagen. Beboerne inddrages og spørges til, hvad de ønsker på dagen. Man orienterer sig i beboerens døgnrytmeplan, når man ikke kender beboeren så godt.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonordning, og med at skabe kontinuitet for beboerne, for at give beboerne tryghed. Den personcentrerede omsorg er en vigtig tilgang i arbejdet, og det beskrives i døgnrytmeplanen, hvordan beboeren skal tilgås. Der beskrives fx, at der er behov for at holde i hånden, og hvilke rutiner beboeren har behov for. Beboerne har nødkald, hvilket også understøtter beboerens tryghed. Beboernes aftaler skrives i kalenderen, og det er meget vigtigt, at medarbejderne overholder deres aftaler med beboerne.</p> <p>Ved ændringer i beboerens tilstand, spørges beboeren til beboerens velbefindende og beboeren observeres. Social- og sundhedsassistenten, eller sygeplejersken, tilkaldes. Social- og sundhedsassistenten udfører EWS, inden lægen, sygeplejersken eller MAT-teamet evt. kontaktes.</p> <p>Til triageringsmøderne drøftes beboernes status, hvor der på beboerkonferencerne drøftes konkrete beboere.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i forhold til at vedligeholde beboernes funktionsniveau og evt. løfte-funktionsniveauet, hvis dette er muligt. Medarbejderne giver eksempler fra hverdagen og fortæller, at beboernes livskvalitet løftes herved.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte, fraset en rollator, som fremstår mindre rengjort.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad trives, og er meget tilfredse med den hjælp, de modtager. Det vurderes, at beboerne i høj grad udtrykker tilfredshed med kvalitet i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p>

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rigtige pleje og støtte, samt hvordan der sikres kontinuitet og tryghed i plejen.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Til frokostmåltidet sidder fire beboere i spisestuen, mens de øvrige beboere indtager måltidet i egen bolig. Tre beboere sidder ved et otte-personers bord, mens den fjerde sidder for sig selv, ved et lidt mindre bord lige ved siden af de andre.</p> <p>Der er en rolig stemning, og en medarbejder sætter noget afdæmpet baggrundsmusik på. Spisestuen er hyggeligt indrettet og dekoreret med forskellige former for juleudsmykning. Spisestuen ligger i forlængelse af køkkenet og dagligstuen, og bordene er opstillet, så der sikres en god afstand mellem beboerne.</p> <p>Maden serveres i små skåle, og en medarbejder præsenterer indholdet for beboerne, så de ved, hvad frokosten består af. Medarbejderen serverer maden, på baggrund af beboernes individuelle ønsker, og stiller herefter skålene på bordene. Beboerne har dermed mulighed for at forsyne sig selv, og der sikres en rehabiliterende tilgang til måltidet.</p> <p>Der er tre medarbejdere i køkkenet. En medarbejder tager et pædagogisk måltid og sætter sig ved et bord, mellem to af beboerne. Kort efter kommer en anden medarbejder, der også sætter sig ved bordet. Der foregår en indledningsvis sparsom dialog. Kort efter ankommer en tredje medarbejder, som sørger for at igangsætte dialog på tværs af bordene. Der skabes en hyggelig og god stemning, som involverer alle beboere og medarbejdere.</p> <p>To medarbejdere gør bakker med mad klar til servering til de beboere, der spiser i egen bolig. Medarbejderne går ubemærket til boligerne med bakkerne, uden at det forstyrrer i spisestuen.</p> <p>En rengøringsmedarbejder påbegynder støvsugning, mens beboerne spiser, hvilket virker forstyrrende og støjende. Dette stopper en medarbejder meget hurtigt igen, og resten af måltidet foregår uforstyrret.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne i slutningen af et frokostmåltid, på en anden afdeling, giver sig god tid og sidder sammen med beboerne og taler hyggeligt sammen.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne fortæller tilsynet, at maden er udmærket. En beboer kan ikke huske detaljer om maden, da beboeren er hukommelsessvækket.</p> <p>En anden beboer fortæller, at det er meget afvekslende retter, der serveres.</p> <p>Beboerne er alle tre meget glade for at spise i spisestuen. En beboer fortæller, at der er navneskilte på bordene, og at beboeren taler med en anden beboer ved måltiderne. Beboeren synes, det er rigtig hyggeligt. Beboerne fortæller, at medarbejderne sidder med ved bordet, når der spises varm mad, og at medarbejderne taler med beboerne, hvilket beboerne er meget tilfredse med.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en medarbejder, der er ansvarlig for at servere maden. For øjeblikket kan der generelt ikke fads serveres på grund af COVID-19 pandemien. På en afdeling arbejdes der dog fortsat med fads servering. På en afdeling er medarbejdernes opgaver ved måltiderne fordelt via en daglig arbejdseddell.</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Data	<p>De to medarbejdere, der sidder med ved bordene, rejser sig ikke undervejs. På de to andre afdelinger arbejdes ikke med en seddel, men man aftaler opgavefordelingen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, i forhold til den rehabiliterende tilgang, at en beboer fx indbydes til at dække bord. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med spejling under måltidet.</p> <p>Der er tilbud om mellemmåltider, som fx berigede desserter, ostemad, kiks og frugt.</p> <p>Der er fokus på de småtspisende beboere. Der er måltidslister med beskrivelser af måltiderne, og det er ligeledes beskrevet i døgnrytmeplanerne, hvad beboerne ønsker i forhold til mad og måltider.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at et observeret frokostmåltid i meget høj grad er velfungerende, og at beboerne i meget høj grad er tilfredse med mad og måltider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad redegør fagligt relevant for deres arbejde med mad og måltider.</p>	

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer en venlig og imødekommende omgangstone på fællesarealerne. En beboer fortæller en medarbejder, at hun ikke helt ved, hvor hun bor. Medarbejderen svarer, at de bare kan følges ad, for de skal jo samme vej.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne fortæller, at medarbejderne er venlige og imødekommende. En beboer nævner flere gange en bestemt medarbejder, som beboeren er meget glad for. Beboerne fortæller, at medarbejderne banker på døren, før de kommer ind i boligen. Beboerne oplever, at medarbejderne generelt er respektfulde overfor beboerne.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det i forhold til kommunikation er vigtigt at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbejde med kropssproget • Have en god tone og være i øjenhøjde • Man ikke viser sin travlhed - men udviser ro og nærvær • Man tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte beboer <p>I forhold til de pårørende, beskriver medarbejderne, at kommunikationen foregår gennem telefonopkald, mails eller når de pårørende selv møder op.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at hvis en kollega udviser en mindre respektfuld tilgang eller kommunikation, vil medarbejderne påtale det. Man drøfter løbende, hvordan adfærden skal være overfor beboerne. Hvis der opstod en mere grel sag, ville medarbejderen kontakte ledelsen.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad udøves en respektfuld og venlig kommunikation overfor beboerne.</p>	

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og at beboerne oplever, at medarbejderne har respekt for deres privatliv.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for en fagligt og respektfuld adfærd og kommunikation.

3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer, at fem beboere og en medarbejder sidder i spisekøkkenet omkring det ene bord i formiddagstimerne. Beboerne drikker saftvand, og medarbejderen sidder med en krydsordsopgave, som hun læser spørgsmål op fra. To beboere sidder ved et andet bord med morgenmaden. Der er en god stemning i rummet.</p> <p>I en afdeling ses en dagligstue med en række stole og en stor skærm. På skærmen kører en billedserie med naturbilleder, og der spilles stille musik. Der ligger en større samling spillefilm fremme og et enkelt ugeblad. Der er dagslyspære i rummet.</p> <p>I en afdeling står en motionscykel fremme, og der er pyntet til jul med juletræ, julelug på bordene og nisser rundtomkring.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>En beboer er hukommelsessvækket, og kan derfor ikke huske, hvilke aktiviteter der er tilbud om, eller om beboeren har deltaget.</p> <p>De øvrige to beboere er tilfredse med aktivitetstilbuddene. En beboer kommer i kælderen, hvor der en dag om ugen er oplæsning. Hertil deltager beboeren i en mandeklub en gang om ugen. Beboeren deltager også gerne i bankospil. I øvrigt oplever beboeren at have nok at gøre, da beboeren får besøg af familien og gerne vil se tv. Beboeren siger meget bestemt, at træning ikke er noget, som beboeren ønsker at deltage i. Den anden beboer fortæller, at der er aktiviteter nok, hvis man ønsker at deltage. Beboeren kan lide bankospil - fordi beboeren vinder.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der med udgangspunkt i beboernes ressourcer, tilbydes tilpassede aktiviteter og træning. Der samarbejdes med fysioterapeuten, og nogle beboere har fysioterapeut udefra. Terapeuterne er gode til at vise medarbejderne hvilke øvelser, der kan udføres med beboerne. Der er tilbud om stolegymnastik en gang hver uge. I beboernes livshistorier kan findes inspiration til gode aktiviteter.</p> <p>Der er tilknyttet frivillige, der deltager i bankospil, cykelpiloter, "gå- damer" og udflugtschauffører.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres relevante og varierede tilbud om aktiviteter på plejecentret, og at beboerne i meget høj grad er tilfredse med aktivitetstilbuddene.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for deres samarbejde med terapeuter og frivillige.</p>

3.7 MEDICINHÅNDBLING

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet gennemgår medicinbeholdningen og dokumentationen for tre beboere. Beboernes medicinbeholdning opbevares i et skab i boligen sammen med den aktuelle medicin. Der er en systematisk opbevaring af medicinen i aflåste bokse, som understøtter tydelig opdeling mellem den aktuelle og den ikke-aktuelle medicin. På trods af dette konstaterer tilsynet, at der i alle tre stikprøver er mangler i opbevaringen, idet enkelte ikke-aktuelle præparater opbevares enten sammen med beboernes PN- medicin, eller i den aktuelle beholdning.</p> <p>Hos alle tre beboere ses, at doseringsæskerne er markerede med beboernes navn og cpr-nummer. Ligeledes ses anbrudsdato på medicin med begrænset holdbarhed, som fx øjendråber og insulin.</p> <p>Herudover konstaterer tilsynet, at der for en beboer er uoverensstemmelser i den dispenserede medicin. I de to sidste æsker mangler et præparat i begge æsker. Gennem dialog med medarbejderen identificeres, at der er tale om, at der skal foretages efterdispensering af tablet Panodil hos den aktuelle beboer.</p> <p>DOKUMENTATION</p> <p><u>Medicinliste:</u></p> <p>For alle tre beboere ses, at der er overensstemmelse mellem handelsnavnet på præparatet i medicinkassen og handelsnavnet på medicinlisten. Tilsynet konstaterer dog, at der ikke altid signeres systematisk for medicingivning.</p> <p><u>Helbredstilstande:</u></p> <p>For alle tre beboere er helbredstilstande ajourførte, og der observeres sammenhæng mellem beboernes helbredsmæssige tilstand og den medicinske behandling.</p> <p><u>Handlingsanvisninger:</u></p> <p>Der er udarbejdet handlingsanvisninger for medicindispensering og medicinadministration hos alle tre beboere.</p> <p><u>Generelle oplysninger:</u></p> <p>Generelle medicinoplysninger er dokumenteret korrekt, fraset en beboer, hvor der mangler at blive taget stilling til medicinsk Cave.</p> <p><u>Observationsnotater:</u></p> <p>Under observationsnotater ses relevant dokumentation i forbindelse med dispensering og administration af medicin.</p> <p>BEBOERINTERVIEWE</p> <p>En beboer kan ikke huske, om beboeren får medicin. De to andre beboere oplever, at deres medicin kommer til tiden.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne beskriver korrekt arbejdsgang for medicindispensering, kontrol af dispensering og kvittering for dispensering. Der er opmærksomhed på, at der arbejdes efter instruksen, samt at det sikres, at der er overensstemmelse mellem ordination og præparatnavn.</p>
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Medarbejderne oplever ikke, at der i instruksen er en tydelig beskrivelse af håndtering af risikosituationspræparater. Medarbejder oplyser, at der for et præparat er beskrevet, at det skal være sygeplejersken, der håndter dette præparat. Det er ikke tilfældet for de øvrige risikosituationspræparater.

Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration, herunder at det ses, at beboeren indtager medicinen, og at der kvitteres for at medicinen er givet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i middel grad sikres kvalitet i medicin håndteringen. Der er generelt god systematik i opbevaringen af medicinen. På trods af dette, konstateres der fejl i opbevaringen i alle tre stikprøver, idet enkelte ikke-aktuelle præparater opbevares enten sammen med beboernes PN- medicin eller i den aktuelle beholdning. Ligeledes er der planlagt efterdispensering af medicin for en beboer, og der signeres ikke systematisk for medicingivning.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever at modtage deres medicin til tiden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre korrekt for medicin håndteringen, men at de oplever, at der ikke er tydelighed omkring ansvaret for risikosituationsmedicinen.

3.8 SYGEPLEJEYDELSER UD OVER MEDICIN

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer ikke situationer, hvor der udføres sygeplejeopgaver udover medicin.

BEOERINTERVIEW

Beboerne modtager alle én eller flere sygeplejeydelser, og de oplyser, at de er tilfredse og trygge med hjælpen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan redegøre for, at der arbejdes efter kvalitetsstandard og VAR. Der oprettes handlingsanvisning for den sygeplejefaglige ydelse.

Ved behov for faglig bistand, kan der trækkes på ressourcepersoner i Lyngby Taarbæk Kommune, fx sår sygeplejerske, som giver faglig sparring til medarbejderne.

Medarbejderne er noget usikre i at redegøre for den rehabiliterende tilgang i sygeplejen. Tilsynet drøfter med medarbejderne, at en rehabiliterende tilgang kan være, at beboerne selv deltager i påsætning af støttestrømper, at inddrage beboerne i dialog om medicinen, og at beboerne deltager i påsmøring af medicinsk creme.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse og trygge ved medarbejdernes håndtering af sygeplejeydelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for arbejdet med de sygeplejefaglige ydelser, men at de kun med støtte kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i arbejdet. Dette ligger til grund for tilsynets samlede vurdering af temaet.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

LEDERINTERVIEW

Der er ansat sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere på plejecentret. Der er altid en sygeplejerske til stede i dag-tiden, også i weekenderne, og der er en sygeplejerske tilknyttet hver afdeling, og en afdelingsleder, der har blik for, hvilke profiler der er behov for i afdelingen.

Nye medarbejdere indgår i det faste introduktionsprogram.

Ledelsen oplever, at der fortsat skal arbejdes med at sikre den personcentrerede omsorg, og fortæller samtidig, at beboerkonferencerne skal implementeres i det nye år. Det er planen, at det er sygeplejerskerne og social- og sundhedsassistenter, som skal varetage opgaven med beboerkonferencerne.

Der er mulighed for sparring med Demensteamet fra Lyngby Taarbæk Kommune.

Der er faste triageringsmøder tre gange om ugen og et etagemøde én gang ugentlig. Disse møder anvendes til at drøfte forskellige faglige udfordringer. På nogle enkelte triageringsmøder har terapeuterne deltaget. Terapeuterne kender beboerne godt, og der er et godt tværfagligt samarbejde.

Der er tilknyttet et lægehus, som afholder stuegang på en afdeling hver tredje uge. Der er således læge i huset hver uge. Ledelsen oplever, at lægerne er nemme at få kontakt til, og at samarbejdet er særdeles godt.

Ledelsen oplever, at der er en kontinuerlig faglig dialog med alle faggrupper, der er omkring beboerne på plejecentret.

Der er frontløbere for dokumentation og repræsentanter for afdelingerne i forhold til kontakt med køkkenet. Der er ligeledes ressourcepersoner i forhold til aktiviteter, da der ikke længere er ansat aktivitetsmedarbejdere på plejecentret.

Der er pt. ikke en sagsbehandler for UTH for plejecentret, men risikomanager har overtaget funktionen i en periode sammen med en afdelingsleder. Ligeledes modtages ikke data om UTH pt. En leder har i perioden gennemgået de indberettede hændelser, og de er drøftet på ledermøder og på sygeplejerske- / social og sundhedsassistentmøderne. Risikomanageren holder løbende ledelsen opdateret omkring situationen, og bistår med kerneårsagsanalyse. Man afventer udpegnings af ny sagsbehandler, da der har været udskiftning i sygeplejerskegruppen. Ledelsen er meget opmærksomme på hvilke UTH, der er i afdelingerne, og man understøtter indberetning.

Der er flere vakante stillinger på plejehjemmet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer i forhold til beboernes behov. Medarbejderne vil gerne lære mere, og fortæller, at der har været afholdt en dag om palliation. Der har været tilbud om undervisning i personcentreret omsorg. En medarbejder beskriver, at få undervisning i konkrete opgaver, som er delegeret.

På plejecentret anvendes VAR i oplæringssituationer. Medarbejderne kender til, at der er pleje- og behandlingsinstrukser på Lyngby Taarbæk Kommunes hjemmeside.

Medarbejderne oplyser, at der er tværfagligt samarbejde med plejecenterlægerne til stuegang. Medarbejderne oplever, at der modtages god faglig sparring.

Der er samarbejde med musikerterapeuten, køkkenet, fysioterapeuter, ergoterapeuter, frivillige, frivilligheds koordinator, hospitalerne, hukommelsesklinikken, psykiatrien i Ballerup og demenskonsulenter.

Medarbejderne kan redegøre for utilsigtede hændelser og de forskellige temaer, der kan være i spil, som fald, medicin mm. Medarbejderne kan indrapportere UTH, og de kan få hjælp til dette af sygeplejersken. Medarbejderne har forskellige oplevelser af, hvor vidt der fås viden og læring af de utilsigtede hændelser.

En medarbejder fortæller, at UTH drøftes på sygeplejerske-/social- og sundhedsassistentmøderne, hvor der drøftes, om der kan arbejdes på en anden måde. En anden medarbejder har ikke denne oplevelse.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at ledelsen i meget høj grad arbejder med at sikre de rette kompetencer til opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering i meget høj grad understøtter rammerne for et godt tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at der ikke er enighed i medarbejdergruppen om hvorvidt, der sker læring af UTH. Dette ligger til grund for tilsynets vurdering af de organisatoriske rammer og tværfaglige arbejde.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

KOMMUNIKATION

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje på badeværelset:

Medarbejderen hilser venligt på beboeren, som ligger i sengen. Medarbejderen tiltaler beboeren ved navn og titel. Medarbejderen forsøger stille og roligt at øge beboerens arousal ved at trække gardiner fra, øge sit toneleje og tale om gårsdagens aktiviteter. Beboeren er præget af sin demenssygdom, og starter ud med at kommunikere udelukkende via lyde og fagter. Medarbejderen møder beboeren i øjenhøjde, og udviser en rolig og imødekomende adfærd. Medarbejderen anvender fysisk berøring og stryger beboeren forsigtigt på ryggen, mens beboeren sidder på sengekanten, hvilket beboeren ser ud til at nyde. Medarbejderen anvender sit kropssprog, til at få beboeren til at rejse sig fra sengen. Beboeren roses og anerkendes for sine handlinger undervejs.

Observationsstudie af personlig pleje i seng, ved to personer:

Medarbejderne hilser venligt "godmorgen" til beboeren, som tiltales ved navn. Beboeren har ikke et flydende talesprog, men anvender 'ja' og 'nej' med latenstid. Beboeren er yngre end gennemsnittet på plejecentret, og medarbejderne formår at møde beboeren i øjenhøjde, og ud fra en personcentreret tilgang. Medarbejderne anvender humor i kommunikationen. Medarbejderne taler eksempelvis om hverdagslivet og vejret, hvilket bidrager til at gøre stemningen behagelig for beboeren.

Medarbejderne omtaler et par gange beboeren i tredje person, i forbindelse med omtale af nogle observationer, de gør sig under plejeforløbet. Tilsynet har efterfølgende en drøftelse med medarbejderne om dette, og de vedkender, at der er episoder, hvor dette sker, men fortæller, at de vil være opmærksomme på at inddrage beboeren naturligt i observationerne i det fremtidige arbejde.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje på badeværelset:

Medarbejderen fortæller beboeren, at der kommer vinduespudser, så beboeren er forberedt på, at der kommer en fremmed ind i boligen. Medarbejderen spørger beboeren, om beboeren er klar til at komme op og ud på toilettet. Beboeren spørges løbende ind til ønsker vedrørende eksempelvis tøjvalg, og medarbejderen har fokus på at italesætte sine handlinger undervejs. Beboeren ønsker på et tidspunkt ikke at rejse sig fra toilettet, og medarbejderen udviser en stor tålmodighed i denne forbindelse, og imødekommer beboerens ønske.

Observationsstudie af personlig pleje i seng, ved to personer:

Beboeren kan ikke give udtryk for sine behov, men det er tydeligt, at særligt den ene medarbejder har et stort kendskab til beboeren.

Medarbejderne er opmærksomme på at italesætte deres handlinger løbende, og fortæller at beboeren skal liftes over til bækkenstolen. Medarbejderne spørger, om beboeren ønsker at sidde længere tid på toilettet, hvilket beboeren ikke ønsker. Beboeren hjælpes herefter retur til sengen, hvor beboeren hjælpes med nedre påklædning, hvilket medarbejderne inddrager beboeren i.

En medarbejder spørger om lov til at åbne for et vindue, hvilket beboeren giver tilsagn til. Medarbejderen hjælper herefter beboeren med at blive barberet, men kort inde i forløbet, griber beboeren ud efter barbermaskinen og viser med sit kropssprog, at dette ikke ønskes, og medarbejderen stopper omgående sin handling, og imødekommer beboerens ønske.

REHABILITERING

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje på badeværelset:

Medarbejderen giver beboeren sko på, og fortæller beboeren, at det er for at sikre, at beboeren ikke falder. Beboeren guides til at holde på sengehesten, så beboeren kan støtte sig til at komme op og sidde ordentligt på sengekanten. Da beboeren skal rejse sig, motiverer medarbejderen beboeren til at rejse sig, ved at tælle til tre, og med sit kropssprog indikere, at beboeren skal rejse sig.

Beboeren guides til at sætte sig korrekt på toilettet. Medarbejderen yder kompenserende hjælp til af- og påklædning af beboeren, og guider beboeren undervejs, så beboerens ressourcer anvendes bedst muligt. Medarbejderen giver eksempelvis beboeren hårbørsten, så beboeren selv kan rede sit hår og afventer, at beboeren får sine arme ind i ærmegabet på blusen.

Observationsstudie af personlig pleje i seng, ved to personer:

Beboeren har sparsomme ressourcer, grundet fremskreden sygdom. Medarbejderne spørger beboeren, om beboeren kan hjælpe til, eksempelvis når beboeren skal bøje i benet ved vendinger i sengen. Medarbejderne understøtter denne handling, inden beboeren hjælpes om på siden og indikerer med fysisk berøring, hvad det er, medarbejderen vil have beboeren til. Beboeren guides til placering af hænder på liftsejlet, og til hvordan beboeren skal holde sit hoved i forbindelse med forflytning til bækkenstolen, så dette kan foregå mest skånsomt for beboeren. Medarbejderen guider endvidere beboeren i forbindelse med hjælp til vask, eksempelvis beder medarbejderen beboeren om at læne sig frem i stolen og afventer, at beboeren yder den indsats, der er muligt. Medarbejderne roser på skift beboeren for sin indsats.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje på badeværelset:

Medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse sit tempo til beboeren, og italesætter sine handlinger undervejs.

Medarbejderen har alle remedier, som skal anvendes i forbindelse med plejen, til rådighed, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje i seng, ved to personer:

Medarbejderne starter med at klargøre alle remedier, inden plejen påbegyndes.

Begge medarbejdere arbejder samtidigt med beboeren, og taler begge til beboeren undervejs i forløbet. Medarbejderne italesætter deres handlinger undervejs, men afventer ikke i alle tilfælde beboerens tilsagn, eller sikrer sig øjenkontakt.

Det opleves, at tempoet generelt ikke er tilpasset beboeren i alle medarbejdernes handlinger omkring beboeren. Medarbejderne agerer og taler meget hurtigt, og udviser ikke konsekvent tålmodighed for beboerens latenstid. Eksempelvis i forbindelse med vendinger i sengen, hvor beboeren vil profitere af øjenkontakt og et par sekunders ventetid, inden hjælpen ydes, så beboeren kognitivt kan forberede sig på handlingerne.

Tilsynet drøfter efterfølgende dette med medarbejderne, som medgiver, at beboeren kan profitere af, at medarbejderne giver sig bedre tid, og sikrer sig tilsagn inden en handling igangsættes. Medarbejderne oplyser, at de vil være opmærksomme på at sikre sig dette fremadrettet.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje på badeværelset:

Medarbejderen er ikklædt mundbind, jf. nuværende restriktioner, og ikklæder sig handsker. Medarbejderen hæver beboerens hovedgærde, og støtter beboerens ben ud over sengekanten. Medarbejderen ikklæder sig ikke plastforklæde i forbindelse med hjælpen til nedre hygiejne. Medarbejderen guider beboeren op at stå ved håndvasken, hvor medarbejderen har mulighed for at udføre nedre toilette i en korrekt arbejdsstilling. Medarbejderen reder beboerens seng, mens beboeren sidder på toilettet, for at udnytte ventetiden.

Medarbejderen udfører ikke handskeskift eller håndhygiejne under hele plejeforløbet, eller inden boligen forlades.

Tilsynet har efterfølgende en drøftelse med medarbejderen vedrørende de hygiejniske retningslinjer, og medarbejderen erkender at have glemt dette.

Observationsstudie af personlig pleje i seng, ved to personer:

Medarbejderne ikklæder sig fagligt korrekte værnemidler, og udfører grundig håndhygiejne, inden plejen påbegyndes. En af medarbejderne kører sengen op i korrekt arbejds højde. Den ene medarbejder udfører nedre hygiejne, mens beboeren ligger i sengen, og gør dette fagligt korrekt i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Efter at medarbejderen har udført nedre hygiejne, er medarbejderne opmærksomme på handskeskift og udfører grundig håndhygiejne herimellem.

Beboeren forflyttes ved hjælp af loftlift, og medarbejderne er fortrolige med lifthåndtering, og håndterer denne fagligt korrekt og med stor sikkerhed.

Den ene medarbejder håndterer affald, vasketøj og reder seng, mens beboeren er ude på badeværelset med den anden medarbejder. Medarbejderne er opmærksomme på at spritte hænder, inden boligen forlades.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne i meget høj grad sikres en respektfuld og tilpasset kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde. Dog omtaler medarbejderne, under det ene observationsstudie, enkelte gange beboeren i tredje person i forbindelse med omtale af nogle observationer, de gør sig under plejeforløbet.

Tilsynet vurderer, at selvbestemmelsesretten i meget høj grad sikres, og at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, under hensyn til beboernes individuelle ressourcer. Det vurderes, at der i det ene observationsstudie i meget høj grad sker en hensigtsmæssig organisering af plejen. I det andet observationsstudie, er det tilsynets vurdering, at dette kun sker i middel grad, da tempoet ikke er tilpasset beboeren i alle medarbejdernes handlinger omkring beboeren, og der tages ikke hensyn til beboerens latenstid.

Tilsynet vurderer, at den faglige udførelse af plejen generelt sikres i meget høj grad, og at de hygiejniske retningslinjer overholdes i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie anvender medarbejderen ikke plastforklæde og overholder ikke retningslinjerne for korrekt håndhygiejne.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis. BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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

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

4.2 METODE

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

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

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.