

**Tilsynsrapport**  
**Lyngby-Taarbæk Kommune**

Plejecenter Solgården

Uanmeldt tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS VURDERINGER .....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	7
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER .....	8
3.2	DOKUMENTATION .....	9
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP .....	10
3.4	MAD OG MÅLTIDER .....	12
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD .....	14
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING .....	15
3.7	MEDICINHÅNDBTERING .....	16
3.8	SYGEPLEJEYDELSER UDOVER MEDICIN .....	17
3.9	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE .....	18
3.10	OBSERVATIONSSTUDIE .....	19
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE .....</b>	<b>22</b>
4.1	FORMÅL .....	22
4.2	METODE .....	22
4.3	VURDERINGSSKALA .....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE .....	24

## Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

*Med venlig hilsen*

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 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.**



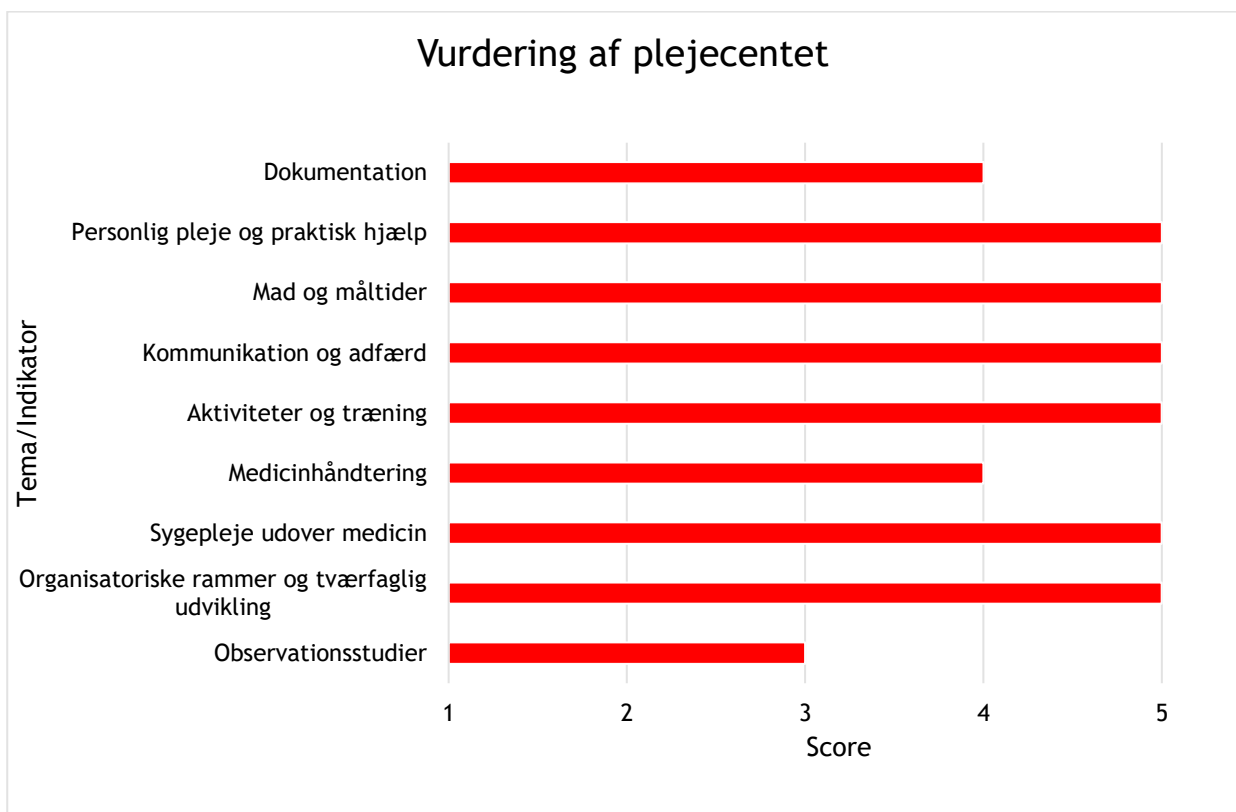
# 1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Solgården, Virumvej 125, 2830 Virum
Leder: Kirsten Espenhein
Antal boliger: 98 boliger (inkl. 6 ægteparboliger)
Dato for tilsynsbesøg: Den 15. september 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Interview af tre borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentationen</li><li>• Kontrol af medicinen</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (En social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Borgere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



#### Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Døgnrytmeplaner udarbejdes på en ensartet og systematisk måde, og de indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg. Tilsynet observerer enkelte mangler i døgnrytmeplanerne for de tre beboere, men det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå.

Den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende retningslinjer, herunder ses ajourførte helbreds-tilstande og udarbejdelse af de nødvendige handlingsanvisninger. Tilsynet bemærker dog, at der i et enkelt tilfælde ikke konsekvent sikres dokumentation af de målte blodtryksværdier.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen i praksis.

#### Personlig pleje og praktisk hjælp

Den tildelte indsats svarer til beboernes behov og hjælpemidler, og boliger er særdeles tilfredsstillende rengjorte. Beboerne er i meget høj grad tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og de oplever kontinuitet og tryghed ved hjælpen, også når denne leveres af vikarer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser faglig forståelse for, hvorledes der gennem en rehabiliterende og personcentreret tilgang kan sikres høj kvalitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

### **Mad og måltider**

Det observerede frokostmåltid opfylder i meget høj grad indikatorerne for "Det gode måltid".

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet.

Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for principperne bag "Det gode måltid", herunder at medarbejderne har den faglige forståelse for at imødekomme beboernes individuelle behov og udfordringer.

### **Kommunikation og adfærd**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med beboerne og beboerne oplever at have en god kontakt med medarbejderne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

### **Aktiviteter og træning**

Plejecentret har i meget høj grad et varieret tilbud om aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter, og at de nyder at deltage heri. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for plejecentrets aktivitetstilbud, og at medarbejderne har den faglige forståelse for, at en aktiv hverdag bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

### **Medicinhåndtering**

Der sikres i høj grad kvalitet og en systematisk tilgang i medicinhåndteringen.

Det er tilsynets vurdering, at der konstateres få mangler i opfyldelsen, der vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats, herunder at sikre tidstro og konsekvent kvittering for administreret medicin samt sikre overholdelse af holdbarhedsdatoer.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse og trygge med hjælpen til medicinhåndtering, og at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for deres arbejdsgange i forbindelse med medicinhåndtering.

### **Sygeplejeydelser udover medicin**

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse og trygge ved medarbejdernes håndtering af sygeplejeydelser, og at medarbejderne kan redegøre for arbejdet, dokumentationen og for videredelegeringen heraf.

### **Organisatoriske rammer og tværfaglig udvikling**

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer samt et meget tilfredsstillende fokus på at skabe gode rammer for kompetenceudvikling. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der gennem en fast mødestruktur og samarbejde på tværs af faggrænser ledelsesmæssigt sikres gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende og understøtter kvaliteten i indsatserne samt bidrager til medarbejdernes kompetenceudvikling.

### **Observationsstudier**

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og humoristisk kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde. I det ene tilfælde er det dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke i alle situationer får tilpasset tempoet af sin kommunikation og handlinger til beboerens behov.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt i plejen, hvor det skønnes meningsfuldt.

Tilsynet vurderer, at der i det ene observationsstudie i meget høj grad sker en hensigtsmæssig organisering af plejen. I det andet observationsstudie sker dette kun i middel grad, da medarbejderen ikke helt får tilpasset sit tempo til beboeren, og der flere gange forekommer forstyrrelser fra kolleger.

Det er tilsynets vurdering, at den faglige udførelse af plejen sikres i middel grad, idet medarbejderne mangler fokus på at sikre korrekt håndhygiejne, og idet en medarbejder ikke anvender plastforklæde i den tætte kontakt ved bad.

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 plejecentret fortsætter det målrettede arbejde med at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen, herunder kvaliteten i døgnrytmeplanerne og dokumentationen af målte værdier.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes fokus på at sikre korrekt medicinbehandling, herunder at der sikres tidstro kvittering for medicinadministration og sikres opmærksomhed på at kassere medicin, som har overskredet sin holdbarhed, jf. anbrudsdato.
3. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne til enhver tid følger gældende hygiejniske retningslinjer i forhold til håndhygiejne og anvendelse af værnemidler.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en faglig drøftelse med medarbejderne, så der rettes opmærksomhed på, at medarbejderne tilpasser kommunikationen og tempoet til beboerens behov.
5. Tilsynet anbefaler, at der rettes opmærksomhed på at mindske unødige forstyrrelser i forbindelse med plejen.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p><b>LEDERINTERVIEW:</b></p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger ift. dokumentation, måltid, kommunikation, medicin og hygiejne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at en sygeplejerske er udnævnt til ambassadør for arbejdet med dokumentationen, og sygeplejersken deltager i møder med kommunen, hvor der informeres om nye tiltag. Sygeplejersken videregiver informationer til plejecentrets medarbejdere, og forestår også undervisning som del af kvalitetsarbejdet med dokumentationen.</p> <p>På baggrund af anbefalingen har der været rettet særligt fokus på at tilrette og ajourføre den dokumentation, der allerede forelå fra beboerens tid i eget hjem. Plejecentret har udarbejdet kontrolskemaer til brug for ajourføring af dokumentationen, og arbejdet med kontrolskemaerne har bidraget til at sikre en mere ensartet dokumentationspraksis. Der arbejdes målrettet med at få dokumentationen på plads inden for 14 dage efter indflytning.</p> <p>I kvalitetsarbejdet med måltider, herunder rammerne for måltidet, er emner relateret hertil blevet drøftet med medarbejderne. Fokus har særligt været rettet mod at sikre medarbejdernes forståelse for betydningen af at skabe hyggelige og rolige rammer omkring måltiderne, fx ved at slukke for tv og radio under måltiderne og aldrig at udføre praktiske opgaver, mens beboerne spiser.</p> <p>Der tales med beboerne om deres oplevelser af maden og rammerne for måltidet. Beboernes smagsoplevelser og kommentarer til maden meldes tilbage til køkkenpersonalet, og det er ledelsens oplevelse, at der er et godt samarbejde om at imødekomme beboernes ønsker i videst muligt omfang.</p> <p>Lederen oplyser, at hun i introduktionen af nye medarbejdere italesætter emner i forhold til kommunikation med pårørende og beboere. I introduktionen tales der om emner i forhold til at have beboerne i centrum, sikre høj livskvalitet, og hvorledes plejecentrets værdisæt efterleves. Det er lederens oplevelse, at der allerede ved ansættelsens start er stort fokus på at sikre, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.</p> <p>Hvis der observeres mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd, handles der straks på situationen.</p> <p>Umiddelbart efter sidste tilsyn blev alle beboeres medicinske genstande gennemgået for at sikre korrekt opbevaring og håndtering af medicinen. Derudover blev der også indkøbt specielle plastikposer til opbevaring og adskillelse af medicinen. Det er ledelsens oplevelse, at der med de målrettede indsatser er opnået gode resultater i forhold til medicin håndteringen, og at der sikres opfølgning herpå gennem en løbende egenkontrol. Ledelsen glæder sig over, at det er lykkedes at få mere end halvdelen af beboerne over på dosisdispenseret medicin.</p>
------	--



Som led i opfølgning på anbefalingen på hygiejnen, herunder brug af handsker og værnemidler, er der indkøbt særlige net, som medarbejderne nu anvender til håndtering af vasketøj.

Der er opsat spritdispensere på plejecentret, og selvtest til COVID-19 ligger synligt fremme til selvbetjening. På MED-udvalgs møde er der netop talt om, hvordan der kan strammes op på uniformsetiketten, fx at medarbejderne husker hinanden på, at der ikke må bæres smykker på hænderne.

## 3.2 DOKUMENTATION

Data	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Der foretages observation i borgernes omsorgsjournal</p> <p><b><u>Døgnrytmeplanen</u></b></p> <p>I døgnrytmeplanerne fremgår der relevante beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og der ses dokumentation af beboernes ønsker i forhold til aktiviteter.</p> <p>For to af beboerne observerer tilsynet, at døgnrytmeplanen mangler delvis ajourføring. Fx observeres det i den ene døgnrytmeplan, at hjælpen til personlig pleje om dagen mangler ajourføring, idet beboeren i praksis får mere hjælp, end det fremgår af døgnrytmeplanen. Derudover mangler der handlevejledende beskrivelse af hjælpen om natten. I forhold til den anden beboer beskrives det, at beboeren ikke længere får hjælp til hudpleje, hvilket ikke er korrekt.</p> <p>Beboernes døgnrytmeplaner er systematisk opbyggede og udarbejdede på en ensartet måde gennem brugen af felterne ”beboerens indsats, medarbejderens indsats og særlig opmærksomhed”, frasat i et tilfælde. Her bemærker tilsynet, at feltet ”beboerens indsats” mangler udfyldelse for aften. Under ”beboerens indsats” og ”medarbejderens indsats” ses relevante beskrivelser af henholdsvis beboernes ressourcer og den rehabiliterende tilgang i plejen.</p> <p><b><u>Funktionsevnetilstande</u></b></p> <p>Funktionsevnetilstande er ajourførte.</p> <p><b><u>Generelle oplysninger</u></b></p> <p>Generelle oplysninger er detaljerede udfyldt, og beskrivelserne giver et godt overblik over beboernes helhedssituation. Beskrivelserne under de generelle oplysninger har værdi for beboerforløbet.</p> <p><b><u>Handlingsanvisninger for sygeplejedydelser</u></b></p> <p>Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for fx medicindispensering, medicinadministration, øjendrypning, blodtryksmåling og ernæringsindsats. Alle handlingsanvisninger er udarbejdede på korrekt måde og indeholder ajourførte opfølgingsdatoer. Tilsynet bemærker, at data fra vægtmålinger generelt er dokumenterede. I et tilfælde bemærkes det, at der mangler dokumentation af et par af de målte blodtryksværdier.</p> <p>Tilsynet gennemgår også en handlingsanvisning for psykosocial indsats. Handlingsanvisningen er handlevejledende og individuelt udarbejdet og indeholder relevante beskrivelser af, hvorledes der skal ageres, hvis beboeren giver udtryk for at have det psykisk dårligt.</p>
------	--

<b>Helbredstilstande:</b>	<p>Der foreligger ajourførte helbredstilstande, og tilsynet observerer, at der er overensstemmelse mellem beskrivelserne under helbredstilstandene og beboernes medicinske behandling.</p>
<b>Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:</b>	<p>Der ses løbende dokumentation under observationsnotater som led i opfølgning på observationer og handlinger.</p>
<b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b>	<p>Medarbejderne redegør for arbejdet med dokumentationen, og de beskriver blandt andet, at døgnrytmeplanen udarbejdes inden for 14 dage efter beboernes indflytning.</p> <p>Døgnrytmeplanerne udarbejdes primært af beboerens kontaktperson og i et samarbejde med en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske. Alle døgnrytmeplaner gennemgås ved forværringer eller ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand, og der sikres ajourføring minimum hver 3. måned. Det er medarbejdernes oplevelse, at døgnrytmeplanen bruges som et aktivt redskab i hverdagen under fx triageringen og ved, at afløsere og vikarer altid forpligtiges til at orientere sig i døgnrytmeplanen, før et plejeforløb opstartes.</p> <p>Handlingsanvisninger for sundhedslovsindsatser og helbredstilstande udarbejdes af social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og de oplever gode muligheder for faglig sparring med superbruger, kolleger og sygeplejersker, når der opstår tvivl.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 4</b>	<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der udarbejdes døgnrytmeplaner på en ensartet og systematisk måde, og at disse er handlevejledende og individuelt udarbejdede. Tilsynet observerer enkelte mangler i døgnrytmeplanerne for de tre beboere, men det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at den sundhedsfaglige dokumentation lever op til gældende retningslinjer, herunder ses ajourførte helbredstilstande og udarbejdelse af de nødvendige handlingsanvisninger. Tilsynet bemærker dog, at der i et enkelt tilfælde ikke konsekvent sikres dokumentation af de målte blodtryksværdier.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med dokumentationen i praksis.</p>

### 3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne, der besøges i boligerne, er soignerede og veltilpasse, samt at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes levestil og behov.</p> <p>Ligeledes vurderes beboernes boliger og hjælpemidler tilfredsstillende rengjorte.</p>
-------------	--

**BEBOERINTERVIEW**

En beboer har svært ved at svare fyldestgørende på flere af tilsynets spørgsmål, grundet kognitiv svækkelse.

Alle beboerne giver udtryk for, at hjælpen til den personlige pleje og støtte er i overensstemmelse med deres behov, og at de oplever en god kvalitet af hjælpen. Beboerne føler sig medinddragede i plejen, og de beskriver, at de anvender deres ressourcer aktivt i hverdagen, og at medarbejderne støtter dem heri.

Medarbejderne beskrives som hjælpsomme, og at de overholder aftaler, der indgås. Ydermere beskriver beboerne, at de er meget trygge ved hjælpen og ved at bo på plejecentret.

Beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, og de beskriver, at selv når hjælpen en gang imellem tilbydes af en afløser/vikar, foregår hjælpen som vanligt. En beboer beskriver, at både faste medarbejdere og vikarer altid er søde og venlige.

En anden beboer fortæller, at hun har været skrevet op til plejebolig i en anden kommune, men at hun er blevet så glad for medarbejderne og omgivelserne på Solgården, at hun bestemt ikke vil flytte herfra. Alle beboerne er tilfredse med rengøringen og støtten til de praktiske opgaver. To af beboerne nævner, at de selv bidrager til den almindelige hverdagsoprydning.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at hjælpen til personlig pleje altid tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Det er medarbejdernes oplevelse, at de selv i en travl hverdag ikke går på kompromis med den rehabiliterende tilgang, da det har stor betydning for beboernes livskvalitet at være aktive under plejen. Medarbejderne beskriver fokus på, at den rehabiliterende tilgang løbende skal tilpasses, da beboernes funktionsniveau ofte varierer fra dag til dag.

Hjælpen til pleje og praktisk støtte leveres ligeledes med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg. Medarbejderne beskriver, at det er beboerne, der sætter dagsordenen og selv bestemmer, hvordan og hvornår hjælpen skal udføres. Medarbejderne beskriver eksempler på handlinger, hvis en beboer ikke umiddelbart kan motiveres til at modtage hjælpen, herunder fx at beboerens valg altid respekteres, og at der udvises fleksibilitet ift. tidspunktet for leveringen af hjælpen. I forhold til beboere med demens kan det ifølge medarbejderne ofte være nødvendigt at motivere beboerne flere gange, før en plejeopgave kan igangsættes, og derfor er det af stor betydning, at medarbejderne udviser den nødvendige tålmodighed. En af medarbejderne fremhæver, at der med den rette tilgang, tålmodighed og motivation kan opstå mange stjernestunder under et plejeforløb.

Planlægningen af opgaverne sker med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen, hvilket bidrager til at sikre beboernes tryghed ved at modtage hjælpen. Det er medarbejdernes oplevelse, at tilknytningen af faste medarbejdere også har stor betydning for det gode samarbejde med pårørende.

Ved observerede ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand beskriver medarbejderne, at de foretager faglige observationer, måler relevante værdier og har faglig sparring med fx sygeplejersken. Derudover tales der med beboerne om det, der observeres, og efterfølgende sikres der dokumentation af observationerne og handlingerne.

Det er medarbejdernes oplevelse, at arbejdet med triageringen bidrager til, at der reageres hurtigt på ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

Medarbejderne redegør for overvejelser ifm. hjælpen til praktiske opgaver, og de fremhæver deres rolle og ansvar ift. at holde rent og ryddeligt i boligerne. En af medarbejderne beskriver, at han også altid har fokus på at holde toilettet rent, så lugtgener forebygges, og der ser pænt ud, når pårørende kommer på besøg.

Beboerne inddrages i udførelsen af praktiske opgaver, når det er muligt, men det er dog medarbejdernes oplevelse, at det er noget begrænset, hvorvidt beboerne magter at blive inddragede.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov, samt at hjælpemidler og boliger er særdeles tilfredsstillende rengjorte. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af den pleje, de modtager, samt at de oplever kontinuitet og tryghed ved hjælpen, også når denne leveres af vikarer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser faglig forståelse for, hvorledes der gennem en rehabiliterende og personcentreret tilgang kan sikres høj kvalitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

### 3.4 MAD OG MÅLTIDER

#### Data

#### OBSERVATION

I morgentimerne observerer tilsynet, at der sidder enkelte beboere i den fælles spise-stue. Beboerne får portionsanrettet morgenmaden på baggrund af deres individuelle ønsker. Tilsynet bliver fortalt, at ikke alle beboere kan honorere, at maden står frit tilgængeligt, hvilket relaterer sig til hygiejnehensyn. Medarbejderne har derfor valgt at tilbyde beboerne maden individuelt. Til gengæld står drikkevarer, såsom kaffe, te og saftvand, frit fremme, så beboerne selv kan forsyne sig, ligesom bordene ses dækkede med dækkeservietter og navneskilte.

Inden frokost bemærker tilsynet, at en beboer hjælper med at dække bord og folde servietter. Beboeren fortæller, at hun er meget glad for at kunne bidrage hertil, og at hun værdsætter, at medarbejderne lader hende udføre opgaven på daglig basis, da det er af stor betydning for hende. Beboeren går flittigt til opgaven, og beboeren finder små friske blomster til vaserne, så bordet fremstår pænt og veldækket til frokostmåltidet.

Da tilsynet ankommer til frokostmåltidet, er frokosten netop serveret. Beboerne sidder placerede ved mindre borde i små grupper. Der serveres en varm ret, og dagens menu er fiskefrikadeller. Beboerne har fået serveret forskellige drikkevarer på baggrund af deres individuelle ønsker. Nogle beboere drikker vin af vinglas, mens andre drikker øl, saft eller danskvand. Alle beboerne anvender deres ressourcer aktivt i forbindelse med indtagelse af maden.

Medarbejderen, der serverer maden, er iført stofforklæde, og to andre medarbejdere sidder med ved bordene. Ved det ene bord indtager en medarbejder et pædagogisk måltid, og det er tydeligt, at beboeren spejler sig i medarbejderens handlinger.

En beboer giver udtryk for, at hun ikke bryder sig om dagens menu, og en medarbejder er hurtig til at rekvirere almindelige frikadeller fra køkkenet. Beboeren giver udtryk for at være ked af at være til besvær, men medarbejderen forsikrer beboeren om, at hun på ingen måde er til besvær.

Der er en hyggelig stemning og lidt forskellig dialog ved bordene om den mad, der serveres. En medarbejder spørger nysgerrigt beboerne ind til deres oplevelser med madens udvikling gennem tiden, hvilket virker reminiscensskabende hos målgruppen, som er beboere med demens.

Tilsynet observerer, at der på flere døre til afdelingerne er opsat en venlig påmindelse om ikke at gå igennem rummet, mens beboerne spiser.

**BEBOERINTERVIEW**

Beboerne beskriver generelt tilfredshed med maden og dens kvalitet samt med mulighederne for mellemmåltider i løbet af dagen.

En beboer nævner, at hun finder morgenmaden og frokosten særdeles velsmagende, men beboeren oplyser, at hun ikke bryder sig om smørrebrød, som ofte serveres til aftensmåltidet. Beboeren tilbydes derfor flere forskellige alternativer, hvilket beboeren er yderst tilfreds med.

En anden beboer beskriver maden som god og velsmagende, men beboeren nævner, at maden nogle gange er lidt for moderne. Beboeren kan ikke redegøre yderligere herfor.

Den tredje beboer er meget tilfreds med maden, og beboeren nævner, at han nogle gange får vin til maden, hvilket han beskriver glæde ved.

Alle beboerne indtager deres måltider i fællesstuen. To beboere oplever, at stemningen er hyggelig, mens den tredje beboer oplever, at stemningen er svingende, grundet kognitivt udfordrede medbeboere. Beboerne oplyser, at medarbejderne ofte sidder med ved bordene, hvilket bidrager til en god stemning.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne redegør for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne. Medarbejderne beskriver blandt andet, at planlægning af opgaverne og prioriteringen af, at medarbejderne sidder med under måltiderne, bidrager til at skabe socialt samvær og en hyggelig stemning omkring måltidet. Der er lavet forskellige tiltag, så gennemgang og unødige forstyrrelser i afdelingen mindskes, mens beboerne spiser deres mad.

Måltiderne serveres typisk portionsanrettet, idet beboerne ikke selv magter at anrette denne. Før maden portionsanrettes og serveres for beboerne, spørges der ind til beboernes ønsker. Der anrettes små portioner for at skærpe beboernes appetit. En medarbejder fortæller, at hun fx kun lægger et stykke kød på beboernes tallerkener, men på spisebordet sættes en lille tallerken med et par ekstra stykker kød, så beboerne kan blive fristet til at spise lidt mere.

Ofte afsluttes et måltid med servering af en kop kaffe, da mange beboere nyder at strække måltidet lidt.

En del beboere har særlige behov ift. til fx kostform eller måden, maden anrettes på, hvilket medarbejderne har stor opmærksomhed på at imødekomme. Det velfungerende samarbejde med køkkenet bidrager også til, at beboerne i høj grad får deres særlige behov og ønsker indfriet. Medarbejderne oplever, at plejecentret har gode tilbud for mellemmåltider, som fx is, kakao, risengrød, fromage og ost.

**Tilsynets vurdering - 5**

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for principperne bag "Det gode måltid", herunder at medarbejderne har den faglige forståelse for at imødekomme beboernes individuelle behov og udfordringer.

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Tilsynet ser flere eksempler på god kommunikation mellem beboerne og medarbejderne på fællesarealerne. Medarbejderne har en respektfuld, nærværende og imødekommende tilgang til beboerne, som behandles ligeværdigt og mødes i øjenhøjde. Tilsynet observerer en beboer med demens, der giver udtryk for at være bekymret for sin familie. En medarbejder sætter sig på hug ved beboeren, tager beboeren i hånden og lytter til beboerens bekymringer. Herefter lægger medarbejderen sin arm om beboerens skulder og fortæller beboeren, at der er helt styr på beboerens familie, som hun har haft telefonisk kontakt med. Beboeren bliver tryk og falder til ro, og beboeren takker efterfølgende for medarbejderens hjælp.</p> <p>Tilsynet bemærker flere gange, at medarbejderne banker på beboernes døre, inden de træder ind i deres boliger. Dette gøres, selv når beboerne ikke er i boligen, hvilket vidner om god skik.</p> <p><b>BEBOERINTERVIEW</b></p> <p>Alle beboerne beskriver medarbejderne som værende søde, flinke og ordentlige i deres tilgang til dem. Beboerne oplever, at medarbejderne har en pæn og venlig tone, hvor der også er plads til humor. En beboer nævner, at de generelt prøver at holde tonen lidt munter. En anden beboer oplyser, at alle jo selvfølgelig kan have en dårlig dag, men at det ikke er noget, han bemærker i hverdagen, hvorfor han mener, at medarbejderne agerer yderst professionelt.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne redegør for følgende faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboerens valg skal altid respekteres, så beboerne føler sig set og hørt.</li> <li>• Kommunike ligeværdigt og i øjenhøjde.</li> <li>• Udvis en rolig adfærd og aldrig signalere travlhed.</li> <li>• Banke på døren og afvente, at man bliver budt indenfor.</li> <li>• Oplyse beboerne om, hvad der skal ske.</li> <li>• Udvis situationsfornemmelse og mærk beboerens dagsform, fx ved at starte med en lille dialog, før plejen igangsættes.</li> <li>• Brug ros og anerkendelse med omhu og på en måde, der ikke virker nedladende over for beboerne.</li> <li>• Kommunike med udgangspunkt i beboernes virkelighed.</li> </ul> <p>Medarbejderne oplyser, at de til enhver tid ville reagere, hvis der blev observeret mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd over for en beboer. En medarbejder giver et eksempel på en dialog med en afløser, som på et tidspunkt diskuterede med en dement beboer. Medarbejderen var i situationen meget opmærksom på, at dialogen skulle være anerkendende og tage udgangspunkt i en lærende tilgang. Afløseren fik fx instruktioner på, hvordan der med fordel kunne anvendes en mere konfliktnedtrappende kommunikation. I kommunikationen med demente beboere italesætter medarbejderne fokus på at kommunikere tydeligt, give få beske-der ad gangen og ikke udvise en dikterende tilgang.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt med medarbejderne.</p>	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

### 3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>På alle afdelinger hænger der synlige aktivitetstavler, hvorpå ugens/månedens aktiviteter fremgår. Der ses aktiviteter, såsom stolegymnastik, gåture, huskebal, malerhold, træning og musikalske indslag.</p> <p>På tavlen hænger der også billeder fra andre hverdagsaktiviteter, hvor beboerne fx har været på tur eller deltaget i plejecentrets arrangementer.</p> <p>På tilsynsdagen er der planlagt ”malerhold” i aktivitetscentret. Tilsynet bemærker, at der i en afdeling sidder to beboere og maler i malebøger. Beboerne er meget koncentrerede om opgaven, og der er en hyggelig og rolig stemning. Tilsynet bliver fortalt, at beboerne ikke kan rumme at deltage i aktivitetscentret, grundet kognitive udfordringer, og at de derfor i stedet tilbydes lokale aktiviteter i egen afdeling, hvor der er en anden ro og tryghed.</p> <p>I en anden afdeling sidder fire beboere samlet i dagligstuen og ser fjernsyn.</p> <p>Efter frokostmåltidet observeres en situation, hvor nogle beboere får læst højt fra en bog.</p> <p>Tilsynet får udleveret plejecentrets aktivitetsblad, hvori der indgår beskrivelser og fotos af forskellige aktiviteter med beboerne.</p> <p><b>BEBOERINTERVIEW</b></p> <p>Beboere beskriver, at de anvender plejecentrets forskellige trænings- og aktivitets-tilbud. Beboerne er særligt glade for den fysiske træning med terapeuter, musikterapeutens indslag, festlige arrangementer og gåture i området. Beboerne er meget tilfredse med de forskellige tilbud om aktiviteter, og to beboere giver ydermere udtryk for, at det bidrager til at øge deres livskvalitet.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at de fra en vagts start orienterer sig om dagens aktivitets-tilbud, så de kan viderebringe informationerne og motivere beboerne til at deltage heri. Det er medarbejdernes oplevelse, at der som led i at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen gøres mange faglige overvejelser om, hvilke aktiviteter beboerne har glæde af.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der afholdes faste aktiviteter, som fx erindringsdag, stolegymnastik, blomsterbingo og gudstjenester. Derudover afholder frivillige aktiviteter for beboerne som fx musikalske indslag om søndagen og cykelture. Plejecentret får også besøg af en besøgshund.</p> <p>På afdelingsniveau planlægges der spontane aktiviteter for beboerne, som fx højt-læsning, socialt samvær og hygge med spil. Det er medarbejdernes oplevelse, at det har høj prioritet at sikre gode tilbud om aktiviteter. Medarbejderne glæder sig over, at der altid er god ledelsesmæssig opbakning, når de får idéer til fx busture.</p> <p>Der er fokus på, at aktiviteter har et aktiverende indhold, så beboernes funktions-niveau fastholdes bedst muligt. Derudover tilbydes der træning ved terapeuter, og den tværfaglige sparring mellem plejepersonalet og terapeuterne bidrager ligeledes til fastholdelse af beboernes funktionsniveau.</p>
------	---

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad har et varierende tilbud om aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter, og at de nyder at deltage heri.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for plejecentrets aktivitetstilbud, og at medarbejderne har den faglige forståelse for, at en aktiv hverdag bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

**3.7 MEDICINHÅNDTERING****Data****OBSERVATION**

Tilsynet foretager observation af tre beboeres medicinbeholdning og dokumentation.

I et aflåst skab i afdelingernes køkken opbevares beboernes aktuelle døgndosis af medicin. Dosispakket medicin eller ikke-dispensérbart medicin er lagt i små klikposer, som er mærket med beboerens navn og CPR-nummer for at sikre tydelig adskillelse.

Beboernes øvrige medicinbeholdning opbevares i aflåste skabe i beboernes egne boliger, hvor der sikres tydelig adskillelse med hyldeinddeling og anvendelse af farvede plastikposer.

Der er dispenseret medicin til 14 dage, og for alle tre beboere ses det, at der er overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og den dispenserede medicin i doseringsæskerne. Ligeledes ses det, at der er ophældt pn medicin i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

For præparater med begrænset holdbarhed, som fx medicinsk salve, ses det, at medicinen generelt er korrekt mærket med anbrudsdato. Ligeledes ses der tydelig mærkning med navn og CPR-nummer på "anden medicin" samt på doseringsæsker.

Tilsynet bemærker desuden, at der hos alle beboerne er givet medicin, svarende til tilsynstidspunktet, og at Cave-feltet er sikret udfyldt.

I et tilfælde bemærkes det, at ajourføringsdatoen for en beboers medicingennemgang ikke er opdateret. Medarbejderen kan dog fremvise et fysisk skema, hvor der er sikret en god systematik for den løbende ajourføring, da medarbejderen ikke var bekendt med muligheden for at beskrive dette i Nexus.

Tilsynet konstaterer følgende mangler:

- I to tilfælde er der ikke kvitteret konsekvent eller tidstro for medicinadministration.
- I et tilfælde forefindes et ikke-dispensérbart præparat (viskøse øjendråber) i beboerens pn beholdning med en overskredet holdbarhedsdato, hvilket vurderes på baggrund af anbrudsdatoen. Beboeren har ikke fået administreret præparatet, siden holdbarhedsdatoen blev overskredet.

**BEOERINTERVIEW**

Alle beboerne er meget trygge og tilfredse med medarbejdernes måde at håndtere deres medicin på. Beboerne oplever at få medicinen udleveret rettidigt, og de beskriver medarbejderne som professionelle.

En beboer nævner, at medarbejderne i samarbejde med lægen har sørget for, at han ikke får mere medicin end højst nødvendigt. Dette beskriver beboeren at være yderst tilfreds med.



**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne oplyser, at det er en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, der opdaterer løbende i medicinmodulet i Nexus og i forbindelse med dispensering. Medarbejderne anvender medicinvogn til dispensering, som foregår enten i beboerens bolig eller på kontoret. Medarbejderne anvender medicindispenseringsmodulet i Nexus, som understøtter en systematisk egenkontrol, og en kollega foretager ligeledes eftertælling. Under dispensering sikres der ligeledes fokus på ændring af handelsnavne og gennemgang af holdbarhedsdatoer i overensstemmelse med medicininstruksen.

Medarbejderne nævner, at de netop er opstartet en mere systematisk medicinaudit, hvor de på månedlig basis gennemgår to medicinbeholdninger i deres søsterafdeling.

En medarbejder redegør for, at adrenalin forefindes i et sygepleje-køleskab, og at der er tilknyttet en vejledning på pakken.

Medarbejderne redegør for håndtering af risikosituationslægemidler, og de fremhæver, at det kun er sygeplejersker, der må håndtere risikosituationslægemidlet Methotrexat.

Medarbejderne kan redegøre for fagligt korrekt medicin håndtering, og de nævner, at de sikrer sig, at medicinen ses indtaget.

I varetagelsen af ikke-dispensérbart medicin, som fx øjendråber, følges gældende instrukser, og det sikres, at anbrudsdato fremgår på præparatet.

Medarbejderne fortæller, at de anvender kommunens intranet "Kompasset", VAR og PRO-medicin til at fremsøge viden og information om medicin og procedurer. Ved yderligere tvivlsspørgsmål søges der sparring hos en kollega.

**Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at der i høj grad sikres kvalitet og en systematisk tilgang i medicin håndteringen.

Det er tilsynets vurdering, at der konstateres få mangler i opfyldelsen, der vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats, herunder at sikre tidstro og konsekvent kvittering for administreret medicin samt sikre overholdelse af holdbarhedsdatoer.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse og trygge med hjælpen til medicin håndtering, og at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for deres arbejdsgange i forbindelse med medicin håndtering.

**3.8 SYGEPLEJEYDELSER UDOVER MEDICIN**

Data

**OBSERVATION**

Tilsynet observerer ikke situationer, hvor der udføres sygeplejeydelser ud over medicin.

Af beboernes handlingsanvisninger fremgår det, at beboerne modtager støtte til ernæringsindsats, blodtryksmåling og psykosocial indsats i relation til sygeplejeydelser ud over medicin. Dette er beskrevet nærmere under pkt. 3.1.

**BEBOERINTERVIEW**

Beboerne, der indgår i tilsynet, modtager hjælp til sygeplejeydelser ud over medicin ift. blodtryksmåling, ernæringsindsatser og psykosocial pleje og omsorg.

Ingen af beboerne kan redegøre yderligere for dette, men beboerne beskriver stor tilfredshed med sygeplejerskernes indsats.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne redegør for arbejdet med sygeplejeydelser ud over medicin, og de italesætter oplevelsen af, at de har de rette faglige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for.

I arbejdet med sygeplejeopgaver anvendes de gældende instrukser, kommunens intranet og VAR, og således sikres det, at opgaverne bliver udført på faglig korrekt måde.

En medarbejder beskriver et eksempel på, hvordan der ifm. sårplejeopgaver udarbejdes en handlingsanvisning, som lægges i en kasse, hvor sygeplejeremedierne opbevares. Kassen opbevares i beboerens bolig.

Medarbejderne oplyser, at der ved delegering af sygeplejeopgaver sikres den nødvendige oplæring ved sygeplejersken.

En af social- og sundhedsassistenterne har fx modtaget oplæring i injektionsgivning, og en social- og sundhedshjælper har modtaget oplæring i sondepleje. Medarbejderne pointerer, at udførelsen af sygeplejeopgaver altid sker i et tæt tværfagligt samarbejde med sygeplejerskerne.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse og trygge ved medarbejdernes håndtering af sygeplejeydelser, og at medarbejderne kan redegøre for arbejdet, dokumentationen og for videredelegeringen heraf.

**3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE****Data****LEDERINTERVIEW:**

Plejecentrets ledelse glæder sig over, at der pt. kun er enkelte ledige stillinger tilbage på aften- og nattevagtsområdet og en enkelt ledig stilling som sygeplejerske.

Plejecentret har egne afløsere, som har et godt kendskab til plejecentrets fire huse.

Siden sidste tilsyn har plejecentret ansat såkaldte køkkenvagter, som arbejder fredag - søndag fra klokken 17 til 20. Køkkenvagternes primære rolle er at dække borde og sidde med under måltiderne for at skabe en hyggelig stemning for beboerne.

Kompetenceudviklingen af medarbejderne har høj ledelsesmæssig prioritet. Ledelsen beskriver blandt andet kursustilbud inden for medicin, demens, førstehjælpskurser og brandkurser.

En ekstern konsulent har i forbindelse med arbejdet med Dementia Care Mapping (DCM) lavet observationsstudier og været i faglig sparring med medarbejderne om de fund, der er gjort.

Ledelsen oplyser, at faglig sparring og coaching generelt anvendes som metoder til at skabe et godt arbejdsmiljø og forebygge udbrændthed og sygefravær.

Plejecentrets sygefravær ligger på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne udviser stort engagement i deres job, og såvel plejepersonalet som medarbejdere med ledelsesansvar har en høj anciennitet i deres ansættelse på plejecentret. Derudover har der gennem flere år ikke været den store udskiftning i ledergruppen.

Ledelsen beskriver fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde. Plejecentret har fysioterapeuter og ergoterapeuter tilknyttet, som varetager opgaver relateret til træning, forflytninger og hjælpemidler.

Ledelsen oplever, at den tværfaglige sparring med fx terapeuterne og plejecentrets læger bidrager til kompetenceudviklingen af medarbejderne.

Derudover samarbejdes der med aktivitetsterapeuter og musikterapeuter, som efter behov deltager i møder med plejepersonalet. En medarbejder har det uddannelsesmæssige ansvar for at følge elever gennem praktikforløbet, og ledelsen oplyser, at plejecentret har fået meget fine tilbagemeldinger om gode praktikforløb.

Der foregår et godt samarbejde med plejecentrets fodterapeut og frisør, og begge deltager ofte i de større fællesarrangementer, da de også er en vigtig del af beboernes hverdag.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver oplevelsen af, at man på plejecentret har et godt kendskab til hinandens faglige kompetencer, og at de gerne deler viden med hinanden og hjælper hinanden på tværs af afdelingerne.

Medarbejderne beskriver, at den gensidige respekt for hinandens faglighed bidrager til at sikre en høj kvalitet i leveringen af kerneydelser.

Plejecentret har etableret en fast og systematisk arbejdsgang for indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Medarbejderne beskriver blandt andet, at alle social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter kan indberette en utilsigtet hændelse, og at en sygeplejerske har ansvaret for videresendelse heraf til kommunen. Opfølgning på de utilsigtede hændelser sker ifølge medarbejderne gennem faglig dialog, gennem triageringsarbejdet og ved udarbejdelse af handleplaner.

Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde, og de beskriver oplevelsen af, at der ledelsesmæssigt sikres gode rammer herfor, fx gennem den faste mødestruktur. Medarbejderne fremhæver tværfagligt samarbejde med terapeuter, diætist, læger, frivillige og køkkenpersonalet. En medarbejder fortæller, at der afholdes borgermøder på afdelingen en gang ugentligt, og pt. har der netop været dialog om særlige udfordringer ift. målgruppen af yngre beboere. Ved behov udarbejdes der pædagogiske handleplaner, som bringes i spil i den tværfaglige dialog.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer samt et meget tilfredsstillende fokus på at skabe gode rammer for kompetenceudvikling. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der gennem en fast mødestruktur og samarbejde på tværs af faggrænser ledelsesmæssigt sikres gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende og understøtter kvaliteten i indsatserne samt bidrager til medarbejdernes kompetenceudvikling.

### 3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

#### KOMMUNIKATION

##### Observationsstudie af bad:

Medarbejderen hilser venligt på beboeren, der tiltales ved navn. Medarbejderen går helt hen til sengen og sætter sig på hug for at være i øjenhøjde med beboeren. Medarbejderen tager beboeren i hånden og fortæller om dagens planer, hvilket beboeren udtrykker glæde ved.

Medarbejderen har et åbent og inviterende kropssprog, og medarbejderen nynner en glad melodi. Medarbejderen taler om noget musik, som beboeren godt kan lide, og medarbejderen finder efterfølgende musikken frem på sin telefon, så beboeren kan lytte til den. Medarbejderen har fokus på at skabe en god og behagelig stemning, og hun taler i et toneleje, der er tilpasset beboeren.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng:

Medarbejderen banker på døren og hilser venligt på beboeren, der tildales ved navn. Beboeren er meget træt, og medarbejderen berører forsigtigt beboeren på kinden for at vække hende. Medarbejderen har en respektfuld, familiær og humoristisk tone, men talestrømmen kan i nogle tilfælde være lidt for hurtig i forhold til beboerens udfordringer og behov. Medarbejderen italesætter, at ovenstående gøres for at øge beboerens arousal, hvilket dog ikke har den ønskede effekt.

Beboeren giver med sin ansigtsmimik og kropssprog udtryk for ubehag flere gange undervejs, hvor hun kniber øjnene sammen og forsøger at fjerne medarbejderens hænder.

### **SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE**

#### Observationsstudie af bad:

Medarbejderen er opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse gennem hele forløbet. Dette gøres ved, at medarbejderen italesætter sine handlinger og relevant spørger ind til beboerens ønsker og accept, inden en handling udføres.

Fx spørger medarbejderen, om beboeren har lyst til at komme i bad. Beboeren motiveres ved, at medarbejderen fortæller, at det i dag er tid til frisør, ligesom beboeren spørges ind til ønsker, der relaterer sig til plejeopgaver og tøjvalg. Medarbejderen imødekommer løbende beboerens ønsker.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng:

Beboeren har grundet demenssygdom ikke meget sprog, og beboeren kan ikke redegøre for sine ønsker og behov. Medarbejderen har indgående kendskab til beboeren, og medarbejderen orienterer sig ligeledes i beboerens døgnrytmeplan, inden hun går ind til beboeren. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, så beboeren er forberedt på det, der skal ske. Dog giver medarbejderen udtryk for, at hun vil foretage en handling, når hun har talt til 'tre', men medarbejderen foretager flere gange undervejs sine handlinger på 'et', fx i forbindelse med vendinger i sengen.

### **REHABILITERING**

#### Observationsstudie af bad:

Beboeren guides ud på badeværelset, hvor beboeren selv hjælper med at tage sit nattøj af. Medarbejderen har en rehabiliterende tilgang, og hun opfordrer beboeren til at vaske sig de steder, beboeren kan nå. Medarbejderen gør løbende vaskeklude klar til beboeren og yder kompenserende hjælp de steder, beboeren ikke selv kan nå. Efterfølgende motiverer medarbejderen også beboeren til at tørre sig og klæde sig på. Medarbejderen er opmærksom på at rose og anerkende beboeren for sin indsats undervejs.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng:

Beboeren har meget sparsomme ressourcer, der kan inddrages meningsfuldt i plejen. Medarbejderen forsøger et par gange at motivere beboeren til at deltage aktivt i forbindelse med påklædning, men beboeren virker for træt til at kunne samarbejde om opgaven.

### **ORGANISERING AF ARBEJDET**

#### Observationsstudie af bad:

Beboeren støttes først med bad og påklædning, hvorefter medarbejderen foretager linnedskift. Medarbejderen har alle remedier til rådighed for opgaveløsningen, og der forekommer ingen forstyrrelser undervejs.

Plejeforløbet foregår som et samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, og det er hensigtsmæssigt organiseret i et tempo tilpasset beboeren.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng:

Medarbejderen slukker sin telefon, inden hun går ind til beboeren for at mindske risikoen for forstyrrelser. Herefter klargøres alle remedier på forhånd, inden plejen igangsættes. Den personlige pleje foregår udelukkende i sengen, hvilket er i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderens tempo er flere gange undervejs i mindre grad tilpasset beboerens behov, da medarbejderen er meget hurtig i sine handlinger.

Tre gange undervejs bliver medarbejderen forstyrret af kolleger, der kommer ind i boligen med forskellige spørgsmål.

### **DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET**

#### Observationsstudie af bad:

Medarbejderen udfører grundig håndhygiejne, inden plejen påbegyndes, og hun ifører sig handsker. Medarbejderen tager ikke plastforklæde på.

Medarbejderen har en guidende tilgang til beboeren, som derfor selvstændigt kan udføre flere af plejeopgaverne.

Beboeren får støtte til at få vasket ryg og ben samt at få tørret hår og at blive smurt med creme på kroppen. Medarbejderen er meget opmærksom på, at beboeren har fået tørret sig korrekt, så risiko for udslæt mindskes. Medarbejderen foretager linnedskift og elevener sengen op i korrekt arbejdshøjde, inden handlingen udføres.

Medarbejderen er opmærksom på at skifte handsker undervejs, men medarbejderen får ikke udført håndhygiejne mellem handskeskift.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng:

Medarbejderen foretager håndhygiejne og ifører sig plastforklæde. Medarbejderen foretager nedre toilette i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Efterfølgende skiftes der handsker, inden medarbejderen hjælper med øvre toilette. Medarbejderen har fokus på at vaske beboeren forsigtigt og omhyggeligt, og medarbejderen smører efterfølgende med creme. Herefter hjælpes beboeren med påklædning.

Medarbejderen er løbende opmærksom på at elevener sengen op i korrekt arbejdshøjde. Ydermere forflyttes beboeren med en loftlift, som medarbejderen håndterer på korrekt vis. Medarbejderen har fokus på at placere beboeren i en hensigtsmæssig stilling i kørestolen, inden beboeren køres ud i fællesstuen.

Medarbejderen får ikke udført håndhygiejne mellem handskeskift eller inden boligen forlades.

### **Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og humoristisk kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde. I det ene tilfælde er det dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke i alle situationer får tilpasset tempoet af sin kommunikation og sine handlinger til beboerens behov.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt i plejen, hvor det skønnes meningsfuldt.

Tilsynet vurderer, at der i det ene observationsstudie i meget høj grad sker en hensigtsmæssig organisering af plejen. I det andet observationsstudie sker dette kun i middel grad, da medarbejderen ikke helt får tilpasset sit tempo til beboeren, og at der flere gange forekommer forstyrrelser fra kolleger.

Det er tilsynets vurdering, at den faglige udførelse af plejen sikres i middel grad, idet medarbejderne mangler fokus på at sikre korrekt håndhygiejne, og idet en medarbejder ikke anvender plastforklæde i den tætte kontakt ved bad.

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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

### 4.3 VURDERINGSSKALA

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

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

#### 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes 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.