



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Baunehøj

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2024

Indhold

Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune	1
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynet vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	8
3.2 Status og udviklingsområder	8
3.3 Dokumentation	9
3.4 Pleje og støtte	11
3.5 Praktisk hjælp	12
3.6 Mad og måltider	12
3.7 Kommunikation og adfærd	13
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	14
3.9 Sygepleje	15
3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	16
3.11 Observationsstudie	17
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	22
Om BDO	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. 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Plejecenter Baunehøj, Carlshøjvej 68, 2850 Lyngby

Leder: Berit Evald

Antal boliger: 108 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. oktober 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Interview af tre beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske)

Beboere, der 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:

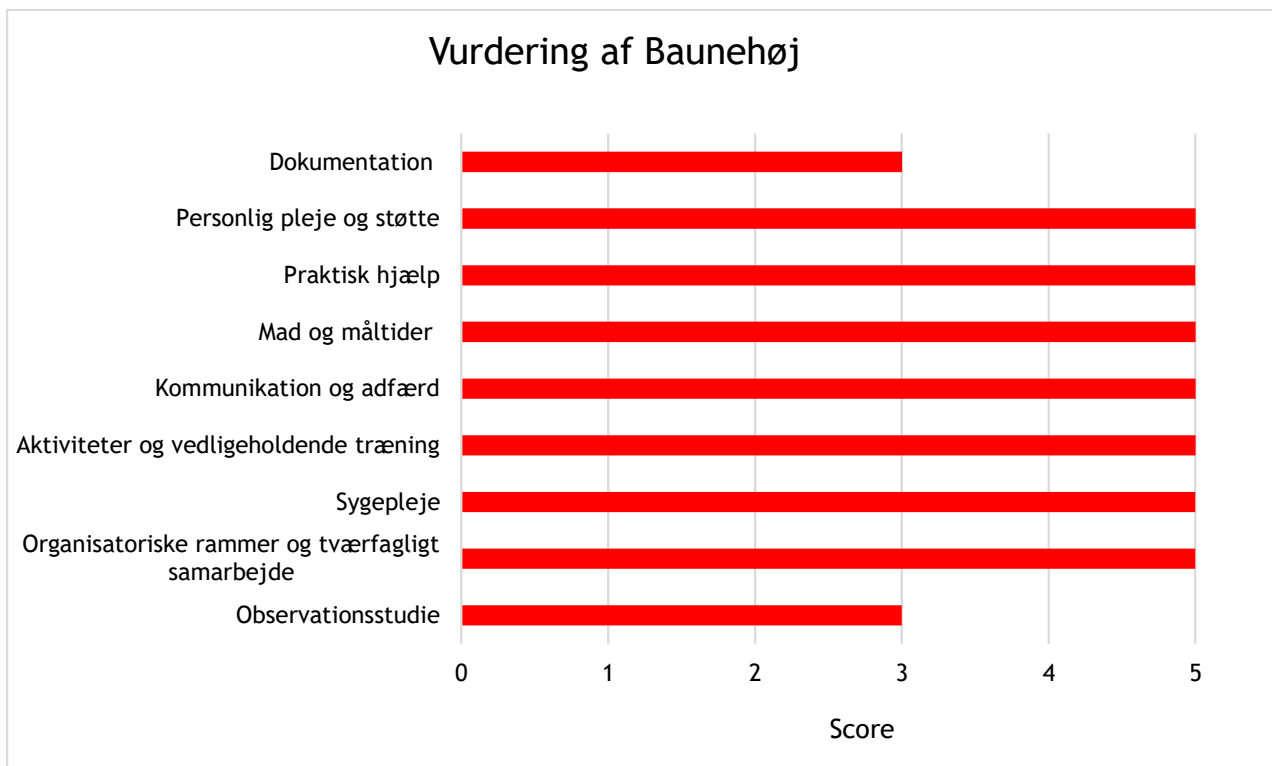
Kristina Ovesen, Sygeplejerske og Manager

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

2. Vurdering

2.1 Tilsynet vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at der primært er udviklingsområder inden for Sundhedslovsdokumentationen samt dokumentation og opfølgning på indsatser og afvigelser i beboernes tilstand. I forhold til besøgsplanerne ses der handlevejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne, og der er opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i to ud af tre journaler er mangler i beskrivelserne af helbredstilstande, hvor der i flere tilfælde mangler sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses der mangler på oprettelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen. Dog vurderer tilsynet, at social- og sundhedsassistenterne ikke dokumenterer inden for eget ansvarsområde, da det primært er sygeplejerskerne, der opretter og opdaterer sundhedslovsdokumentationen.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne er trygge, og de oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje.

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

Praktisk støtte

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kvaliteten af hjælpen til rengøring er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid'. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation samt med stemningen ved måltiderne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for principperne for 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Baunehøj. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at Baunehøj tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i afdelingerne. Dertil vurderes det, at beboerne udtrykker tilfredshed med aktiviteterne.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen.

Sygepleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres sygeplejemæssige behov, samt at ledelsen og medarbejderne kan redegøre for arbejdet med håndtering af sygeplejeydelser og for dokumentationen og videredelegeringen heraf.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelsen af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

Observationsstudier

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår en respektfuld kommunikation, og at hjælpen udføres med hensyntagen til beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at plejen i begge observationsstudier foregår med en rehabiliterende tilgang, som er afstemt beboernes funktionsniveau. Tilsynets vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier gennemfører den personlige pleje i en hensigtsmæssig rækkefølge.

Det vurderes, at den personlige pleje i begge observationsstudier ikke udføres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer. I det ene observationsstudie har begge medarbejdere negllet på, hvilket strider mod hygiejnestandarderne. I det andet observationsstudie skifter den ene medarbejder ikke handsker korrekt efter en uren indsats.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det allerede igangværende fokus i forhold til Cura, og at ledelsen i den forbindelse har et særligt fokus på:
 - At der er sammenhæng mellem helbredstilstande, den medicinske behandling og beboernes aktuelle helbredsmæssige tilstand.
 - At handlingsanvisninger indeholder individuelle handlevejledende beskrivelser på sygeplejeydelser.
 - At der dokumenteres opfølgning på indsats, herunder vejning af beboerne samt observationer med forværring.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at fokusere på at forbedre medarbejdernes færdigheder, viden og kompetencer på dokumentationsområdet. Det er tilsynets anbefaling, at der fortsat skal være opmærksomhed på kompetenceudvikling for derved at sikre, at medarbejderne er godt rustede til at håndtere dokumentationsopgaverne effektivt og med høj kvalitet.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, som sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:**LEDELSEN**

Ved sidste års tilsyn modtog Baunehøj anbefalinger vedrørende dokumentation, medicin håndtering, beboernes oplevelse af kontinuitet og kvalitet i leveringen af den personlige pleje samt sikring af stabil drift og tilstrækkelige og tilgængelige faglige kompetencer døgnet rundt.

Ledelsen oplyser, at Baunehøj har arbejdet målrettet med dokumentationen siden sidste tilsyn. Kort før sidste tilsyn var Lyngby-Taarbæk Kommune overgået til nyt omsorgssystem, hvilket resulterede i flere nye arbejdsangang, som ikke var fuld implementeret. Det er efterfølgende arbejdet målrettet med at skabe mere og bedre struktur i dokumentationen både lokalt på Baunehøj, men også gennem nye fælles retningslinjer i kommunen, hvor der er udviklet Quick-guides. I alle afdelinger er der udpeget frontløbere, som gennem ekstra undervisning har opnået mere viden om journalføring. Der har været afholdt undervisning for de øvrige medarbejdere og frontløberne følger op på journalerne i egen afdeling.

Ledelsen fortæller, at der i en ud af tre afdelinger er etableret et medicinrum og der er fortsat ved at blive afdækket, hvilke muligheder, som er til stede for etablering af medicinrum i de to øvrige afdelinger. På baggrund af sidste års anbefaling vedrørende risikosituationslægemidler er der udarbejdet en instruks, hvilket har øget kvaliteten af dokumentationen samt patientsikkerheden.

Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn har været et ledelsesmæssigt fokus på at skabe mere kontinuitet for beboerne. Det er blandt andet ansat flere faglærte medarbejdere og der er flyttet rund på medarbejderne for at fordele de faglige ressourcer bedre. Det er etableret at større fast afløser korps, hvilket har resulteret i en meget lille anvendelse af eksterne vikarer. Baunehøj har afsluttet et forløb med Sundhedsstyrelsens Værdighedsrejsehold. Forløbet har styrket medarbejdernes faglige sprog og bevirket at medarbejderne har større fokus op af at italesætte og arbejde ud fra beboernes behov.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:**LEDELSEN**

Ledelsen oplyser, at Baunehøj har ansat tre faglige koordinatore, som blandt andet skal understøtte afdelingslederne i den faglige ledelse ved at være tæt på medarbejderne og de faglige tovholdere på triageringsmøderne samt stå for at planlægge og koordinere dagens opgaver. Der er ligeledes ansat koordinatore i aftenvagten. Både medarbejderne i dag- og aftenvagten glædes over dette tiltag, da koordinatorene er gode sparringspartnere. Det er ledelsen oplevelse, at dette tiltag har givet et kompetenceløft i begge vagtlag, og triageringsmøderne er blevet mere systematiske, hvorved der handles hurtigere på ændringer i beboernes tilstande.

Derudover fortæller ledelsen, at Baunehøj blandt andet arbejder med følgende faglige indsatser:

- Digitale drikkeglas.
- Nyt rumsensor-system.
- MAT-team undervisning i simulationsrum.
- Implementering af nyt indsatskatalog.

3.3 Dokumentation

Data:**OBSERVATIONER**

Der er foretaget observation i tre beboeres omsorgsjournal.

Besøgsplan

For alle tre journaler ses der oprettelse af besøgsplaner for alle vagtlag. Besøgsplanerne er handlevejledende, og indeholder beskrivelser af de indsatser, som skal leveres hos beboerne, herunder handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad. Ligeledes indeholder besøgsplanerne beskrivelser af særlige opmærksomheder gældende for den enkelte beboer, fx at en beboer borger har GPS-ur, samt at beboeren skal støttes til at skifte tøj, da beboeren ellers benytter det samme tøj.

Besøgsplanerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, hvor der fx i en besøgsplan ses beskrivelser af, hvordan beboeren selv klarer personlig pleje. I alle tre journaler ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ses beskrivelser i forhold til en undervægtig beboer, hvor det beskrives, at der skal serveres beriget kost, og at en anden beboer skal tilbydes balancetræning og gåture for at forebygge fald.

Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler fremstår funktionsevnetilstandene relevante, opdaterede og aktuelle, hvor der ses overensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne.

Generelle oplysninger

I en journal fremstår de generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under helbredsoplysninger, mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie. I to journaler mangler fyldestgørende beskrivelser under helbredsoplysninger, da beskrivelserne ikke stemmer overens med medicinlisten.

Helbredstilstande

I alle tre journaler mangler der sammenhæng i varierende grad mellem beskrivelserne i helbredstilstandene og den medicinske behandling.

I en journal ses enkelte mangler i beskrivelser i helbredstilstande, da helbredstilstande ikke er opdaterede efter årskontrol ved egen læge tre måneder før tilsynet, hvor der er ændringer til beboerens medicinske behandling.

I en anden journal ses der generelt sammenhæng mellem beskrivelserne i helbredstilstandene og den medicinske behandling. I et tilfælde mangler der anførelse af behandlingsansvarlig læge ved beboerens blodtryksbehandling samt øjenssygdom. Derudover mangler der oprettelse af helbredstilstande vedrørende beboerens kaleoridbehandling samt behandling af B-vitamin mangel.

I en tredje journal ses der ligeledes mangler i forhold til dokumentationen af helbredstilstande. Der er ikke i alle tilfælde taget stilling til aktuelle helbredstilstande, jf. kommunens retningslinjer. Der er ikke oprettet helbredstilstand i forhold til beboerens medicinske behandlinger for smerter, demens samt kalktilskud.

Handlingsanvisninger

I alle tre journaler er der generelt oprettet handlingsanvisninger med relevante links til VAR, dog er indholdet af flere handlingsanvisninger ikke handlevejledende beskrevet. For en beboer mangler der handlevejledende beskrivelser af beboerens hjælp til øjendryp. Beboeren er i behandling med flere forskellige øjendråber. For en anden beboer mangler handlevejledende beskrivelser af, hvor medicinen skal indtages. For en tredje beboere fremgår det, at beboeren er i behandling med to medicinske salve, hvilket der ikke er oprettet en handlingsanvisning til.

Opfølgning på observationer/ændringer

Alle tre beboere er på tilsynsdagen triagerede grønne. For alle tre journaler ses det, at der beskrives observationer ved afvigelser i beboerens tilstand samt ved udførelse af sygeplejeydelser. Fx vejes beboerne med fast interval, og der ses beskrivelse af hjælp til bad i aftenvagten samt beskrivelse af, at en beboer forlader Baunehøj, og at beboeren ofte vender retur efter en kort tid.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes af kontaktpersonen i samarbejde med beboeren og pårørende. Besøgsplanen anvendes i det daglige ved nye medarbejdere eller afløsere. En god plan skal beskrive plejen i detaljer, og den skal tilrettes løbende ved ændringer. Beboerens kontaktperson gennemgår besøgsplanen hver tredje måned.

Funktionsevnetilstande opdateres løbende med beskrivelse af beboerens funktionsnedsættelser, og hvad beboeren skal have hjælp til, mens besøgsplanen skal beskrive, hvordan hjælpen gives.

Det er social- og sundhedsassistenterne, der i samarbejde med sygeplejerskerne dokumenterer inden for Sundhedsloven. Medarbejderne beskriver, hvorledes helbredstilstande anvendes til beskrivelser af, hvordan de sundhedsmæssige problemstillinger viser sig aktuelt/habituel, herunder medicinsk behandling og plan.

Handlingsanvisninger oprettes ved f.eks. medicindispensering, sår og opgaveoverdragede ydelser, f.eks. inhalation, øjendråber, medicinsk plaster osv. Handlingsanvisninger skal indeholde individuelle og præcise beskrivelser af, hvordan opgaven skal udføres hos den enkelte beboer.

Ændringer dokumenteres i det daglige, og de beskrives i journalernes delelementer. Observeres der forværring hos en beboer, tages der kontakt til kollega med højere kompetenceniveau. Ved beboere, der er triagerede gule eller røde, dokumenteres der opfølgning i hver vagt.

Under tilsynet blev det konstateret, at der fortsat er behov for at styrke kompetencerne hos medarbejderne. Selv om de observerede mangler er af væsentlig mindre karakter, end ved tidligere tilsyn, er der stadig områder, der kræver opmærksomhed. I relation til dokumentationen er der fortsat et udviklingspotentiale, hvor kompetenceniveauet blandt medarbejderne kan styrkes.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentation i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der primært er udviklingsområder inden for Sundhedslovsdokumentationen samt dokumentation og opfølgning på indsatser og afvigelser i beboernes tilstand. I forhold til besøgsplanerne ses der handlevejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne, og der er opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i to ud af tre journaler er mangler i beskrivelserne af helbredstilstande, hvor der i flere tilfælde mangler sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses der mangler på oprettelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen. Dog vurderer tilsynet, at social- og sundhedsassistenterne i øjeblikket ikke dokumenterer inden for eget ansvarsområde, da det primært er sygeplejerskerne, der opretter og opdaterer sundhedslovsdokumentationen.

3.4 Pleje og støtte

Data:

OBSERVATIONER

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

BEBOERNE

Alle tre beboere giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne oplever, at kvaliteten heraf er tilfredsstillende, samt at aftaler bliver overholdt. Beboerne italesætter, at de i deres dagligdag oplever en høj grad af medinddragelse og selvbestemmelse, og at beboerne kender medarbejderne, der leverer hjælpen. Beboerne italesætter, at de oplever tryghed i hverdagen, da medarbejderne opleves nærværende.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at Baunehøj grundlæggende arbejder ud fra beboernes ønsker og behov samt den personcentrerede tilgang i plejen. I det daglige arbejdes de ud fra Tom Kitwoods blomst, og medarbejderne anvender beboernes livshistorie til at planlægge og inddrage beboerne i den personlige pleje. Medarbejderne beskriver, hvorledes hjælpen til den personlige pleje tilrettelægges ud fra beskrivelserne i besøgsplanen samt beboernes ønsker på dagen. Medarbejderne beskriver, at de lægger stor vægt på at skabe en kontakt til beboerne, førend en opgave påbegyndes.

Medarbejderne italesætter, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at gøre det, de selv kan.

Medarbejderne beskriver, at beboerne fordeles om morgenen, og at der i fordelingen af beboerne tages højde for kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Alle faste medarbejdere kender alle beboerne,

Medarbejderne beskriver gode muligheder for faglig sparring, og de nævner blandt andet, at der hver dag afholdes triageringsmøder i alle afdelinger, hvor ændringer i beboernes tilstand drøftes, og ved behov for en større drøftelse vedrørende en beboer planlægges en beboerkonference med tværfaglig deltagelse.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne er trygge, og de oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje.

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

3.5 Praktisk hjælp

Data:**OBSERVATIONER**

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

BEBOERE

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen til rengøring. En beboer fortæller, at beboeren selv tørre støv af, hvilket beboeren er yderst tilfreds med. En anden beboer fortæller, at der er kommet ny rengøringsmedarbejder, er lige skal ind i opgaverne, og beboeren oplever, at rengøringen bliver bedre for hver gang.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver deres rolle og ansvar i forhold til renholdelse og oprydning i boligerne, samt hvorledes beboerne inddrages, når det er muligt. Beboerne inddrages fx i let aftørring af støv, i oprydning, håndtering af vasketøj og tømning af skrald.

I arbejdet med forebyggelse af smittespredning beskriver medarbejderne, hvorledes de anvender værnemidler, remedier og instrukser. Medarbejderne fortæller, at Baunehøj har et beredskabsdepot, hvor der er diverse værnemidler og remedier klar til anvendelse, hvis det bliver aktuelt. Medarbejderne føler sig godt klædt på til at håndtere opgaverne i forbindelse med forebyggelse af smittespredning, og de oplever, at de har de nødvendige redskaber hertil.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kvaliteten af hjælpen til rengøring er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

3.6 Mad og måltider

Data:**OBSERVATIONER**

Tilsynet observerer frokost måltid i en afdeling. Spisestuen er indrettet med et langt bord samt to mindre borde, på tv'et afspilles en video med rolig musik, fuglelyde og der ses beroligende landskaber. En medarbejder henter borgerne i deres boliger, og byder dem ned til frokost. Beboerne ankommer selvstændigt ved rollator eller får støtte ved en kørestol. Medarbejderne har fordelt rollerne til måltidet imellem sig, så en medarbejder klargør maden, en serverer maden og en sørger for medicinadministration. Medarbejderen, der varetager medicinadministration, benytter medicinvognen, kontrollerer Cura og administrere individuelt medicinen, og sikrer, at medicinen bliver indtaget. Beboerne sætter sig på deres faste pladser, og medarbejderne sætter sig ved bordet nær ved de beboere, der har behov for støtte til måltidet. Musikken slukkes, inden måltidet går i gang, og maden serveres i metalfade på et serveringsbord, der køres rundt mellem beboerne. Beboerne bliver spurgt til mængde-

de af mad og antal kartofler, men de har ikke selv mulighed for at tage maden. Beboerne kan vælge mellem flere typer af væske, bl.a. juice, vand eller saft, og små kander står fremme på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Da maden er serveret, sætter alle medarbejderne sig ved bordet, spiser deres medbragte madpakker, og en medarbejder udbringer en fælles skål. Medarbejderne faciliterer samtale om hverdagsemner, og stemningen er rar og hjemlig. Da beboerne er færdige med hovedretten sørger en medarbejder for at rydde af bordet, og der gøres klar til desserten.

BEBOERNE

Beboerne beskriver stor tilfredshed med madens smag, variation og tilberedning. Beboerne oplever, at de selv kan bestemme, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Dertil fortæller beboerne, at de oplever at have indflydelse på maden. Alle tre beboerne vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver en god stemning og mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne forsøger at skabe en så hjemlig stemning som muligt under måltiderne. På tilsynsdagen er Baunehøjs køkken under renovation, hvilket gør, at der i øjeblikket er byttet rundt på den varme og klode mad. Medarbejderne beskriver, at måltiderne forløber lidt forskelligt i afdelingerne, da afviklingen er en faglig vurdering af beboernes aktuelle funktionsniveau. Maden serveres på fade, så beboerne selv kan forsyne sig og sende maden rundt ved bordene. Beboerne sikres indflydelse på maden ved, at der afholdes køkkenmøder hver 3. uge i afdelingerne. Om morgenen spørges beboerne individuelt om ønsker til morgenmaden.

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

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid'. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation samt med stemningen ved måltiderne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for principperne bag 'Det gode måltid'.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

OBSERVATIONER

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

BEBOERE

Alle tre beboere beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, der altid opleves søde og høflige. En beboer siger; '*De er så søde*'.

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

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at tage udgangspunkt i den enkelte beboers personlighed og væremåde for derved at møde beboerne med en individuel tilgang. Derudover møder de altid beboerne med respekt, empati, venlighed og ligeværdighed. I kommunikationen til de kognitivt svækkede beboere fortæller medarbejderne om et fokus på at anvende korte og præcise sætninger samt på ikke at give beboerne for mange valg i situationen. Der tages yderligere udgangspunkt i beboernes vaner og behov for derved at anvende den personcentrerede tilgang.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Baunehøj. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATIONER

Plejecentret har en hyggelig indretning med flere komfortable opholdsområder på fællesarealerne, hvor flere beboere er samlede. Der er medarbejdere til stede, og beboerne nyder kaffe og andre drikkevarer, ser tv og samtaler med medbeboere eller med medarbejderne. Plejecentret udgiver en månedlig aktivitetskalender, som bliver distribueret via plejecentrets avis Lysglimt. Flere steder på plejecentret ligger der puslespil fremme. Tilsynet observerer desuden akvarier i alle afdelinger.

BEBOERE

Beboerne er bekendte med Baunehøjs forskellige aktivitets- og træningstilbud, og de giver udtryk for, at der er mange aktiviteter at vælge imellem, og at de deltager i det, der har interesse. En beboer fortæller, at beboeren holder af at deltage i musikarrangementer, men beboeren fortæller, at beboerne ikke kan danse, men glædes over at se medbeboere tage en svingom.

En beboer fortæller, at beboeren har gener i sin skulder, og træner sammen med en fysioterapeut.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne beskriver Baunehøjs aktivitetstilbud, og de beskriver i den forbindelse oplevelsen af, at der på Baunehøj sikres gode og varierede tilbud. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til deltagelse, og det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere oplever stor glæde ved deltagelse i de mange aktiviteter. Baunehøjs aktivitetsmedarbejder har ansvaret for planlægning og koordinering af større fællesaktiviteter. Aktivitetsmedarbejderen drøfter jævnlig beboernes ønsker til aktiviteter, og planlægger disse ud fra beboernes ønsker. Medarbejderne beskriver, hvordan der løbende er fokus på at tilbyde beboerne forskellige hverdagsaktiviteter i afdelingen, herunder quiz, strikke, hækle, se tv og gå tur, når tiden tillader det.

I forhold til træningstilbud beskriver medarbejderne, at alle beboere med GOP får tilbud om genoptræning, hvor nogle beboere modtager vedlagsfri fysioterapi, og andre beboere selv betaler for fysioterapi og træning. Endelig tilbydes de beboere, der har lyst, vedligeholdende træning af plejepersonalet i form af gymnastik og gåture. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at følge op på beboerens mål med træningen, fx ønsker en beboere at flytte i egen bolig igen, og i dette tilfælde støtter medarbejderne beboeren med gangtræning de dage, hvor fysioterapeuten ikke er til stede.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at Baunehøj tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i afdelingerne. Dertil vurderes det, at beboerne udtrykker tilfredshed med aktiviteterne.

Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen.

3.9 Sygepleje

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer ikke udførelse af sygepleje.

LEDELSEN

Ledelsen beskriver, at der er ansat tre sygeplejersker på Baunehøj samt en udviklingssygeplejerske, der kompetenceudvikler alle medarbejderne i samarbejde med afdelingslederen. Sygeplejerskerne er desuden ansvarlige for delegering, hvor der anvendes kompetencekort, som sygeplejerskerne udarbejder på alle medarbejderne, så det bliver tydeligt, hvem der har hvilke kompetencer. Ledelsen beskriver, at sundhedslovsydelser lægges som en opgave i Cura, og at ydelserne kan lægges til en bestemt faggruppe, så opgaven ikke er tilgængelig for alle. Derudover anvendes kommunens kompetencekatalog i arbejdet med delegering af opgaver.

BEBOERNE

Beboere fortæller, at de ikke modtager hjælp til sygepleje ud over medicin håndtering. En beboer fortæller have et glasøje, og beboeren varetager selv pleje og vedligehold heraf. Beboerne udtrykker, at såfremt behovet for sygepleje skulle opstå, så vil medarbejderne håndtere dette.

MEDARBEJDERNE

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

Der er aktuelt tre sygeplejersker ansat på Baunehøj samt en udviklingssygeplejerske, der har god sparring med hinanden. Derudover er der god kontakt med plejehjemslægen, som kommer med fast interval, og der samarbejdes ofte med ambulatorier, f.eks. i forbindelse med kompleks sårpleje.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres sygeplejemæssige behov, samt at ledelsen og medarbejderne kan redegøre for arbejdet med håndtering af sygeplejeydelser og for dokumentationen og videredelegeringen heraf.

3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data

LEDELSEN

Ledelsen består af en plejecenterleder og tre afdelingsledere, der har ansvaret for hvert af plejecentrets tre huse. Hvert hus har desuden tilknyttet hver sin sygeplejerske i dagtiden. Om aftenen og natten er plejecentret tilknyttet sygeplejedækning fra den kommunale hjemmesygepleje. Desuden kan det mobile akutteam tilkaldes hele døgnet.

Ledelsen beskriver, at der er god sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer. Alle nye medarbejdere gennemgår et kompetenceforløb, før de må varetage medicinopgaver.

Gennem den daglige triagering sikres der rammer for den tværfaglige sparring mellem plejepersonalet, sygeplejersker, fysioterapeut, ergoterapeut og aktivitetsmedarbejdere. Baunehøjs lægeordning opleves velfungerende. Dertil afholdes der tværfaglige rehabiliteringsmøder med en fast kadence.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, hvordan de søger faglig sparring hos de øvrige faggrupper, hvilket sammensætningen i afdelingerne også afspejler. Medarbejderne oplever aldrig at stå alene med en udfordring. Medarbejderne beskriver et særligt godt samarbejde med Baunehøjs sygeplejersker samt udviklings- og sygeplejerske, der ligeledes anvendes til sparring.

Der er ikke planlagt overlap mellem vagttag, men der sker ofte en kort udveksling i forbindelse med vagtskiftet. Opgaverne fordeles via fordelingstavle i afdelingen hver morgen, og observationsnotater fra det seneste døgn tjekkes, inden plejen påbegyndes. Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter udarbejder daglige opgavelister for sygeplejeopgaver.

Generelt oplever medarbejderne, at der er et godt match mellem opgaver og kompetencer. Medarbejderne beskriver desuden gode muligheder for kompetenceudvikling og deltagelse i kurser. Hertil beskriver medarbejderne, at der i Baunehøjs kælder er indrettet et simulationsrum, hvor der skal gennemføres undervisning.

Medarbejderne beskriver ligeledes Baunehøjs faglige netværk, herunder køkkenrepræsentanter, demensvejledere, forflytningsvejledere m.v., der kan kontaktes ved behov for sparring. Fysioterapeuten og ergoterapeuten er tæt inde over rehabilitering, træning, hjælpemidler og arbejdsmiljø.

Tværfaglige samarbejdspartnere er synlige i huset, og de kan nemt kontaktes. Samarbejdet fungerer ved, at der lægges en opgave til den tværfaglige samarbejdspartner i Cura.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelsen af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

3.11 Observationsstudie

Data

KOMMUNIKATION

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Ved ankomst banker den ene medarbejder på døren, hvorefter begge medarbejdere træder ind i boligen. De præsenterer sig selv og tilsynet for beboeren, der ligger i sin seng. Den ene medarbejder kommunikerer i øjenhøjde, og informerer beboeren om de kommende handlinger. Medarbejderne udviser en rolig adfærd, og anvender en venlig og respektfuld tone gennem hele forløbet. Beboeren tiltales konsekvent ved fornavn.

Under plejen fører den ene medarbejder en venlig dialog om hverdagsrelaterede emner, mens den anden medarbejder udfører plejen. Medarbejderne benytter verbal guidning, som tilpasses beboerens forståelsesniveau ved at anvende korte og klare sætninger. De sikrer, at kommunikationen forbliver relevant for plejen, og de undgår at tale hen over hovedet på beboeren.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen hilser venligt god morgen, tiltaler beboeren ved fornavn, og taler i øjenhøjde med beboeren. Medarbejderen har en rolig adfærd, og benytter sig af fysisk berøring i kontakt med beboeren. Ved den nedre hygiejne bliver beboeren, der har svær demens, urolig, og ønsker ikke at samarbejde. Medarbejderen standser plejehandlingen, og stiller sig tæt ved beboeren, og hvisker beroligende ord. Medarbejderens beroligende ord har en positiv effekt på beboeren, der kortvarigt falder til ro. Medarbejderens kendskab til beboerens afvisende kommunikation gør, at medarbejderen, efter at have beroliget beboeren, henter en kollega til at medvirke til plejen. De to medarbejdere udfører plejen med imødekommende kropssprog og smil, idet den ene medarbejder taler afledende med beboeren, mens den anden medarbejder udfører den nedre hygiejne. Beboeren reagerer afslappet på medarbejdernes kommunikation, og virker tryk ved plejesituationen igen.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderne sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja, og virker tilfreds.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, idet plejen udføres ud fra en fast rutine, der ændres ud fra beboerens behov for støtte. Under hele forløbet er medarbejderen opmærksom på at bevare beboerens autonomi. Dette gøres ved aktivt at inddrage beboeren i de forskellige handlinger, der skal udføres, og ved at sikre, at beboeren er klar til handlinger, som f.eks. at vende sig i sengen eller ved forflytning ved lift.

REHABILITERING

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse, og har kun få fysiske ressourcer, og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis, fx anvender medarbejderen fysisk guidning i forbindelse med, at beboeren skal vende sig om på siden. Medarbejderen støtter nænsomt beboerens hofte, og sætter herved bevægelsen i gang.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen, beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne eller at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet. Beboeren kan kun sparsomt medvirke til plejen, og medarbejderen yder kompenserende pleje til øvre vask. Beboeren opfordres ligeledes til at rede sit hår med en hårbørste, men da beboeren igen ikke helt kan overkomme bevægelsen, kompenserer medarbejderen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Den ene medarbejder starter plejen med at gøre alle remedier klar på beboerens sengebord, samt sikrer sig, at en affaldsspand er inden for rækkevidde. Medarbejderne sikrer herefter, at beboerens seng eleveres i rette arbejdshøjde. Medarbejderne tilpasser løbende tempoet til beboerens svækkede funktionsniveau, og der er en klar rollefordeling under plejen. Medarbejderne har organiseret deres pleje, så en medarbejder beroliger og afleder beboeren ved at holde i hånden og tale beroligende, mens den anden medarbejder yder plejen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på plejebordet ved sengen, og stiller affaldsspanden inden for rækkevidde. Under plejen tilretter medarbejderne forløbet, idet beboeren afviser hjælp til personlig pleje. Medarbejderne har tydelige rollefordelinger under plejen, hvor den ene medarbejder beroliger og afleder beboeren ved at holde i hånden og tale beroligende, mens den anden medarbejder yder plejen. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde, mens lift, bækkens stol og kørestol er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal benyttes. Medarbejderne har fokus på beboeren, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til beboerens kognitive svækkelse.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Begge medarbejdere ifører sig handsker og engangsforklæde ved plejens begyndelse. Beboeren får tilbudt både nedre personlig pleje i sengen samt påklædning af støttestrømper og benklæder. Beboeren forflyttes efterfølgende til kørestol med loftslift. Forud for forflytningen sikrer den ene medarbejder, at beboeren får støtte til at holde begge arme tæt ind til kroppen, hvorved forflytningen foregår på en sikker og tryk måde for beboeren. På badeværelset støttes beboeren til øvre personlig pleje, herunder mundpleje og håndhygiejne.

Under plejen foretager den ene medarbejder ikke korrekt handskeskift efter uren indsats, hvor tilsynet observerer, at medarbejderen smører beboeren med barrierecreme samt støtter beboeren med

påklædning med urene handsker. Begge medarbejdere udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, og medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at sørge for, at beboeren er tildækket af et håndklæde under hele plejen. Efter nedre hygiejne forflyttes beboeren, ved loftsliften, til en bækkenstol, og køres ud på badeværelset. Beboeren får støtte til tandbørstning og til øvre hygiejne samt påklædning af trøje. Mens beboeren får ro til at være på toilettet, rydder medarbejderne op og klargør til nedre hygiejne og påklædning i sengen efter toiletbesøget. Da beboeren er klar, forflyttes beboeren retur til sengen, og får udført korrekt nedre hygiejne og påklædning af ble, underbukser, bukser og strømper. Beboeren forflyttes til sidst over i sin kørestol, og får sandaler på. Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Tilsynet bemærker dog, at begge medarbejdere har neglelak på, hvilket ikke er hygiejnemæssigt korrekt.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår en respektfuld kommunikation, og at hjælpen udføres med hensyntagen til beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at plejen i begge observationsstudier foregår med en rehabiliterende tilgang, som er afstemt beboerens funktionsniveau. Tilsynets vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier gennemfører den personlige pleje i en hensigtsmæssig rækkefølge.

Det vurderes, at den personlige pleje i begge observationsstudier ikke udføres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer. I det ene observationsstudie har begge medarbejdere neglelak på, hvilket strider mod hygiejnestandarderne. I det andet observationsstudie skifter den ene medarbejder ikke handsker korrekt efter en uren indsats.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

Om BDO

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

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

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