



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Bredebo

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	9
3.3 Dokumentation	9
3.4 Pleje og støtte	11
3.5 Praktisk hjælp	12
3.6 Mad og måltider	13
3.7 Kommunikation og adfærd	14
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	15
3.9 Sygepleje	16
3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	17
3.11 Observationsstudie	18
4. Tilsynets formål og metode	21
4.1 Formål	21
4.2 Metode	21
4.3 Vurderingsskema	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	23
Om BDO	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. 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 Bredebo, Bredebovej 1, 2800 Lyngby

Leder: Tina Bardrum

Antal boliger: 96 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. oktober 2024

Tilsynets deltagerkreds: Leder af Bredebo og to afdelingsledere.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

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

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

Tilsynsførende:

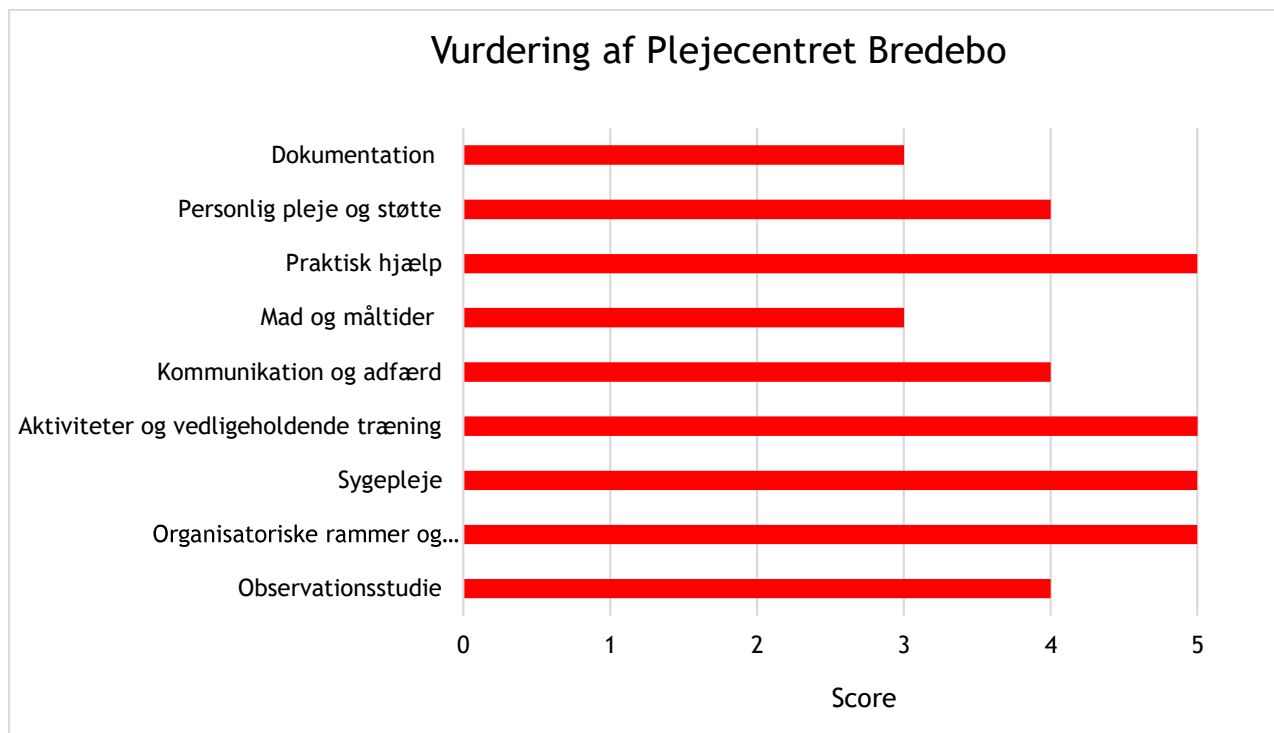
Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Senior manager og sygeplejerske

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 hand-
levejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af bebo-
ernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fraset enkelte mangler i en besøgs-
plan. Funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne. 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 en
journal med sparsomme beskrivelser af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser samt to journaler med
manglende opfølgning på ændringer i beboernes tilstande. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre
for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at
den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse
med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, fraset to beboere, der oplever manglende hjælp, grundet
travlhed fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles fagligt reflek-
teret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig
forståelse for arbejdet med personcentreret omsorg og triage.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fælles-
arealer fremstår ryddelige og rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp

og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der på dagen for tilsynet ikke er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid med udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid', idet ikke alle beboerne får tilbudt den rette støtte til måltidet. Der observeres ligeledes mangelfuld håndtering af medicinadministration. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation samt med stemningen ved måltiderne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for principperne bag 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation med og adfærd over for beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne optræder imødekommende og nærværende, fraset to beboere, der indimellem oplever mindre tilfredsstillende kommunikation. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at Plejecenter Bredebo tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen og aktive frivillige 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 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

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde, og hvor beboernes autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt og at sikre beboernes indflydelse på plejen. Det er tilsynets vurdering, at der sker en hensigtsmæssig organisering af plejen, hvor der ikke forekommer u hensigtsmæssige forstyrrelser. Det vurderes, at den faglige udførelse af plejen og de praktiske opgaver generelt sker med fokus på overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, men der ses ikke anvendelse af korrekte værnemidler i form af engangsforklæder.

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 besøgsplanen er opdateret med handlevejledende beskrivelser af hjælpen til beboerne for hele døgnet.
 - 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 retter opmærksomhed på beboernes oplevelse af medarbejdernes travlhed, og dermed den manglende pleje og støtte.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats i forhold til principperne for 'Det gode måltid' med særligt fokus på:
 - Korrekt medicinadministration, jf. retningslinjerne,
 - Organisering af medarbejdernes roller og opgaver i forbindelse med måltidet.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på beboernes behov for forståelig kommunikation.
5. 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 tilsynet i 2023 modtog Bredebo Plejecenter anbefalinger vedrørende dokumentationsområdet, en beboers oplevelse af pleje og støtte, principper for 'det gode måltid', en borgers oplevelse af aktiviteter samt medicin håndtering.

Ledelsen fortæller, der er arbejdet på dokumentationsområdet på flere niveauer med fællesundervisning, fagdelt undervisning samt individuel sidemandsoplæring. Cura-ambassadørerne på Bredebo er medvirkende til planlægningen og opfølgningen på behovet for undervisning i Cura. Ledelsen fortæller, at alle afløserne ligeledes bliver introducerede til Cura i forbindelse med deres opstart på Bredebo. Der er udfærdiget en guide til medarbejderne i journalføring for at sikre implementering af korrekt dokumentationspraksis. Ledelsen beskriver, at der udtages tre journalstikprøver om måneden af afdelingslederne, der efterfølgende gennemgår resultatet med medarbejderne. På baggrund af stikprøverne beskriver ledelsen, at der fortsat er behov for vejledning i dokumentation af heldbredstilstandene. Lyngby-Taarbæk Kommune har nedsat en Cura-gruppe, der arbejder med at få ensrettet dokumentationen i kommunen. Ledelsen beskriver, at de nye arbejds gange fra Cura-gruppen løbende bliver implementerede i samarbejde med Bredebos Cura-ambassadører.

Ledelsen fortæller, at Bredebo har oplevet en stor udskiftning af beboere, og at mange af de nye beboere har komplekse problemstillinger, og at det derfor kræver ekstra stor opmærksomhed at få dokumenteret fyldestgørende. Social- og sundhedsmedarbejderne har derfor fået afsat ekstra tid til at gennemgå borgernes besøgsplaner og funktionsevnetilstande, så alle journaler er opdaterede.

Vedrørende anbefalingen om en beboers behov for pleje og støtte fortæller ledelsen, at beboeren efter sidste tilsyn er kontaktet, og at problemstillingerne er løst.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen i forhold til beboernes oplevelse af aftensmåltidet er drøftet med aftenvagterne. Der er italesat en ensretning i forhold til afvikling af måltidet på alle aftenvagts hold. Ledelsen beskriver, at der ligeledes er enkelte aftenvagts hold, der har medarbejdere, der har vagter på tværs af holdene, hvilket også er med til en ensretning af afviklingen af aftensmåltidet. Bredebo har tillige ansat køkkenvagter til aftensmaden, der sørger for at forberede, servere og rydde op efter aftensmaden. Køkkenvagterne inddrager beboerne i aftensmåltidet, og er medvirkende til at skabe hyggelige og rolige aftensmåltider.

I forhold til anbefalingen om aktiviteter fortæller ledelsen, at der er et bredt udvalg af aktiviteter på Bredebo, som også fremkommer af aktivitetsplanen. Der er især fokus på musikalske aktiviteter med besøg af musikerterapeuter til fællessang og koncerter, arrangeret af de frivillige. Ledelsen fortæller, at medarbejderne ofte arrangerer spontane aktiviteter, fx busture, gåture eller indkøb i den nærliggende butik.

Ledelsen har arbejdet med anbefalingen vedrørende medicinområdet gennem dialog med medarbejderne med fokus på praksisnær medicin håndtering. Der er lagt vægt på at dokumentere korrekt udlevering, så handelsnavnet er præcist, og der er fokus på kvittering af medicinadministrationen. Ledelsen beskriver medicin håndtering som et fokusområde, der er under konstant overvågning.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:

LEDELSEN

Ledelsen fortæller, at Lyngby-Taarbæk Kommune har købt et forløb med en demenspsykolog for alle kommunens plejecentre. Bredebo er de sidste center, der modtager forløbet, og der er forventninger til, at forløbet vil give øget viden i forhold arbejdet med beboere med demens.

Ledelsen er for nyligt blevet introduceret til de nye regler om forebyggelse af magtanvendelse, og de afventer vejledningsbeskrivelser for dokumentationen i Cura, inden reglerne kan implementeres for medarbejderne på Bredebo.

Ledelsen fortæller, at Lyngby-Taarbæk Kommune har indgået et 'partnerskab' med FOA, der blandt andet har igangsat en proces med lederspirer for udvalgte medarbejdere i kommunen samt social- og sundhedsassistenter i praksisnære udviklingsstillinger i aftenvagterne.

Bredebo har ligeledes fokus på velfærdsteknologi, og de er i gang med fx at afprøve rum-sensorer og digitale drikkeglas. Medarbejderne skal ligeledes på kurser i hygiejne med brug af kommunens nye simulationsrum.

Afslutningsvist beskriver ledelsen, at der er fokus på det gode psykisk arbejdsmiljø, blandt andet med ønskevagtplaner og fleksible arbejdstider. Sygefraværet følges tæt, og der afholdes opfølgende sygefraværssamtaler med fokus på trivsel.

3.3 Dokumentation

Data:

OBSERVATIONER

Der er foretaget observation i tre beboeres omsorgsjournal.

Besøgsplan:

Besøgsplanerne fremstår opdaterede og aktuelle med veldokumenterede beskrivelser af den hjælp, der leveres over døgnet, fraset en enkelte besøgsplan, som fremstår med sparsomt indhold om aftenen.

Besøgsplanerne ses med enslydende overskrifter og systematik, der giver et ensartet og letlæseligt overblik. Alle tre besøgsplaner ses detaljeret beskrevet med særlige individuelle hensyn og opmærksomhedspunkter for beboerne. For eksempel ses der beskrivelser af pædagogisk tilgang for en beboer med demens, hvor afledning med en gåtur i haven kan tilbydes i tilfælde af, at borgeren opleves rastløs og dørsøgende. For en anden beboer, der har Parkinson, ses besøgsplanen med relevante beskrivelser af plejen alt efter, hvordan sygdommen udvikler sig over døgnet.

Der ses ligeledes i alle tre besøgsplaner flere beskrivelser af inddragelse af beboernes ressourcer ved fx beskrivelser af guidning eller spejling som faglige redskaber til plejehandlingerne. De tre besøgsplaner har tillige beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx opmærksomhed på små portioner mad for en beboer, der er småtspisende. For en anden beboer er der tydelige beskrivelser af beboerens behov for brug af GPS samt beskrivelser af den fortrukne rute, såfremt beboeren forlader Bredebo.

Funktionsevnetilstande

I de tre journaler ses funktionsevnetilstandene relevant aktiverede med beskrivelser, svarende til beboernes aktuelle funktionsnedsættelse. I flere journaler ses sammenhæng mellem besøgsplan og

funktionsevnetilstand, fx ses der beskrivelser af en beboers evne til selvstændigt at tage et bad, hvilket ligeledes er tydeligt beskrevet i besøgsplanen.

Generelle oplysninger

I de tre journaler ses de generelle oplysninger med en høj detaljeringsgrad og med anvendelige og værdifulde oplysninger. Blandt andet livshistorien, motivation, ressourcer og vaner fremstår med stor anvendelighed for samarbejdet med beboerne. Der ses fx beskrivelser af en beboers ordenssans, og at beboeren motiveres ved at blive inddraget i oprydning og aftørring af støv i boligen.

Helbredstilstande:

I en journal ses oprettelse af aktuelle helbredstilstande indeholdende relevant fagligt indhold og med sammenhæng mellem helbredsoplysninger, medicinliste og handlingsanvisninger.

I en anden journal ses sparsomme beskrivelser af behandling med medicin mod søvnløshed, idet der ikke er beskrevet effekt af behandlingen, og der mangler beskrivelser af opfølgning eller kontrol ved behandlingsansvarlig læge.

Den tredje journals helbredsoplysninger ses ligeledes mangelfulde, idet der mangler tilstandsbeskrivelser, som relaterer sig til udskillelser - beboeren har ordineret laksantia. Der ses tillige ikke beskrivelser i helbredstilstandene af behandling mod hallucinationer. I helbredstilstanden, hvor der er beskrevet medicinsk behandling mod Parkinson, mangler der beskrivelser af, hvordan sygdommen kommer til udtryk, med hvilke symptomer der observeres hos beboeren. Tillige har beboeren ordineret pn medicin mod symptomer mod Parkinson, men der ses ikke beskrevet, hvilke symptomer og hvordan pn medicin skal administreres. Der mangler også oplysninger om opfølgning eller kontrol med behandlingsansvarlig læge, hvordan det kommer til udtryk - kendetegn, symptomer, risici og/eller reaktioner.

Handlingsanvisninger:

I to ud af tre journaler er der oprettet handlingsanvisninger med individuelle og handlevejledende beskrivelser af sundhedslovsindsatserne. Flere af handlingsanvisningerne ses med relevante links til VAR-portalens. I den tredje journal er der oprettet relevante handlingsanvisninger på medicinadministration, medicindispensering og ernæring. Disse er dog alle meget sparsomt beskrevet. For eksempel ses handlingsanvisningen på ernæring med beskrivelser af, at beboeren er undervægtig, hvor der skal nødes til ekstra ernæring, men ingen beskrivelser af, hvordan og fx hvilke fødevarer beboeren bryder sig om. Det bemærkes, at der er oprettet opgaver på forsiden af journalen i Cura til denne handlingsanvisning, men opgaverne er ligeledes kort beskrevet, og giver ikke et billede af, hvordan de skal leveres.

Opfølgning på observationer/ændringer:

En beboers journal ses med rettidig opfølgning på observationer af ændringer i beboerens tilstand. For eksempel ses flere notater i løbet af de sidste måneder, hvor der er observeret uro, grundet smerter. Der er dokumenteret administration af pn medicin, hvorefter der i de følgende vagtlag ses opfølgning på smertestillende, og fx beskrives en rolig nattesøvn.

De to andre journaler ses med manglende opfølgning. Fx ses et væggtab hos den ene beboer, hvor der ikke er dokumenteret opfølgning. Hos den anden beboer er der gentagende beskrivelser af, at beboeren føler sig trist og 'rundt på gulvet'. Det er dokumenteret, at problematikken skal tages op til stuegang, men der ses ikke opfølgende notater og heller ikke i helbredstilstandene. I denne journal ses tillige en handlingsanvisning på vejning en gang månedligt, men i observationsnotaterne ses det, at beboeren ikke er vejet de sidste seks måneder.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne skal være detaljerende beskrevet, så det tydeligt fremgår, hvordan beboernes ønsker og vaner imødekommes. Medarbejderne kommer med eksempler på, at specielle tilgange og pædagogiske tiltag ligeledes beskrives i besøgsplanerne for at sikre, at beboere med kognitive udfordringer modtager den pleje, de har behov for. Det kan fx være måden, medarbejderen går ind i boligen på, brugen af humor hos beboeren, eller at beboeren ønsker at sove længe.

Medarbejderne fortæller, at de samarbejder om at udarbejde funktionsevnetilstande, og at social- og sundhedsassistenterne eller sygeplejerskerne udarbejder handlingsanvisninger.

Sygeplejerskerne opstarter alle nyindflyttede beboeres journaler, og udarbejder en fuld journalgennemgang med oplysningerne, bl.a. fra hjemmeplejen. Beboernes helbredstilstande gennemgås sammen med plejehjemslægen, og det dokumenteres tydeligt, hvilke observationer der skal gøres i forbindelse med beboernes behandlinger.

Medarbejderne beskriver, at døgnets observationer gennemgås på morgenmøderne, og ændringer i beboernes tilstande følges op og dokumenteres. Der afholdes ligeledes ugentlige triagemøder, hvor beboernes tilstande triageres, og der planlægges sundhedsfremmende handlinger og opfølgning.

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, fraset enkle mangler i en besøgsplan. Funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne.

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 en journal med sparsomme beskrivelser af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser samt to journaler med manglende opfølgning på ændringer i beboernes tilstande.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

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. Ved observation på fællesarealet ses en gruppe beboere, der bemærker, at en medbeboer har ventet på besvarelse af sit nødkald. En medarbejder, der ankommer til afdelingen, imødekommer straks beboerens behov for toiletbesøg.

BEBOERNE

To ud af tre beboere kan svare relevant på tilsynets spørgsmål, og en beboer svarer kortfattet på nogle af spørgsmålene. Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og de oplever, at kvaliteten heraf generelt er tilfredsstillende. To beboere, der er forholdsvis selvhjulpne, bemærker dog, at de føler, at medarbejderne har travlt, og af og til ikke har tid og overskud til at hjælpe dem. Beboerne italesætter dog, at de i deres dagligdag oplever en høj grad af medinddragelse og selvbestemmelse, og at de ofte kender medarbejderne, der leverer hjælpen.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at de individuelt tilpasser deres pleje, alt efter beboerens behov og ønsker for støtte til personlig pleje. Rehabilitering er en naturlig del af medarbejdernes arbejdsmetoder, og de kommer med eksempler på, at de fysisk og verbalt guider beboerne til at bevare deres ressourcer i plejen. I forhold til beboere med kognitive udfordringer fortæller medarbejderne, at de arbejder relationelt og benytter anerkendende dialog, tid og ro, og at de forsøger at motivere beboerne til fx personlig pleje, skift af snavset tøj eller et bad. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at skabe tryghed i plejen ved kontinuitet med kontaktpersonsystem og ved, at kognitivt sårbare beboere fx kun modtager støtte og pleje af kendte medarbejdere. Medarbejderne forklarer, at når beboerne modtager pleje af fx afløsere eller vikarer, er de faste medarbejdere opmærksomme på at understøtte afløsernes planlægning af plejen, så beboerne fortsat modtager den pleje, de har behov for. Medarbejderne beskriver, at psykisk sårbare beboere ligeledes oplever tryghed, når medarbejderne følger besøgsplanerne tæt, så der ikke arbejdes modsatrettet beboerens aftaler i forhold til plejen. Medarbejderne fortæller, at de benytter personcentreret omsorg i deres daglige tilgang til beboerne, og at de tager udgangspunkt i 'det hele menneske', når de fx kommunikerer med beboeren eller yder dem pleje.

Medarbejderne beskriver, at de dagligt observerer, om der er ændringer i beboernes tilstande, og at de både til morgenmøderne og til de ugentlige triagemøder drøfter ændringerne, og lægger planer for at imødekomme beboernes sundhedsbehov.

Tilsynets vurdering 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpassede, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, fraset to beboere, der oplever manglende hjælp, grundet travlhed fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles faglig reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med personcentreret omsorg og triage.

3.5 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATIONER

De tre besøgte boliger fremstår rene og ryddelige med rene badeværelser, rene gulve og overflader. Herudover fremstår alle fællesarealerne renholdt. Hjælpemidler, såsom kørestole, rollatorer og forflytningsredskaber, ses ligeledes rengjort.

BEBOERE

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Flere beboere fortæller, at de medvirker til rengøring og praktisk hjælp, og at den aktive deltagelse er medvirkende til, at beboerne holder sig i gang. En beboer, der er kognitivt svækket, fortæller med glæde, at medarbejderne respekterer beboerens ønske om at tørre støv af omkring beboerens pyntegenstande i boligen.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller at rengøringsmedarbejderne rengør boligerne hver 14. dag. Den daglige oprydning og rengøring af fx badeværelse og toilet varetager medarbejderne i forbindelse med den

personlige pleje. Medarbejderne indtænker den rehabiliterende tilgang i alle de daglige praktiske gøremål, og de inddrager beboerne i fx tøjvask, oprydning, eller de er med til at lægge rent tøj på plads.

I tilfælde af smitte, findes der klargjorte vogne med værnemidler, og medarbejderne fortæller, at de benytter intranettet eller VAR for at finde vejledninger om smitteregimer. Sygeplejerskerne benyttes til sparring ved særlige smittetilfælde, og smittehåndteringen italesættes til morgenmøderne. Dertil nævner medarbejderne, at de altid anvender engangsforklæde og handsker som daglige værnemidler ved hjælpen til personlig pleje.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige, daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

3.6 Mad og måltider

Data:

OBSERVATIONER

I morgentimerne observeres en rolig stemning i fællesspisestuerne rundt om i huset. Flere beboere sidder sammen, og kan selv forsyne sig med kaffe eller te. Der ses medarbejdere, som kommer til og fra spiseområderne, og som tjekker op på, at alt er som det skal være, inden de går videre med opgaverne i boligerne.

Frokosten observeres kort i en afdeling. Beboerne sidder ved et fælles bord, og flere beboere ankommer selvstændigt i deres kørestol eller med rollator. Bordet er dækket med service og servietter, og der er sat små kander med saft og vand frem, som beboerne selv kan forsyne sig fra. En medarbejder stiller små fade på bordet, og præsenterer udvalget af smørrebrød, og serverer efterfølgende det smørrebrød til beboerne, som de ønsker. En beboer har ikke lyst til smørrebrød, og får i stedet tilbudt lidt yoghurt. Medarbejderne sætter sig ikke ved bordet, men går rundt med bakker til de beboere, der ønsker at spise i egen bolig, og derved efterlades borgerne alene. En medarbejder kommer lidt senere hen til spisebordet med et bæger med medicin uden identifikation på. Medicinen udleveres til en beboer, og bægret stilles på bordet, hvorefter medarbejderen går uden at se, at medicinen bliver indtaget.

En anden medarbejder kommer til, og sætter sig kortvarigt ved bordet for at spise sin medbragte mad. Medarbejderen rejser sig for at skrue ned for en beboers tv, der er meget højlydt, og som kan hører ind i spisestuen. Samtidigt slukkes der for musikanlægget i spisestuen, der afspiller høj klassisk musik. Medarbejderen observerer, at en beboer har behov for støtte til at påbegynde måltidet, og medarbejderen rejser sig igen for at støtte beboeren. En anden beboer kan ikke finde ro ved måltidet, og beslutter sig for at spise i egen bolig, og forlader fællesstuen. En tredje beboer, der er kognitiv udfordret, er utilfreds med udvalget af smørrebrød. Borgeren ønsker alligevel et stykke af hver type smørrebrød, men medarbejderen misforstår beboeren, og serverer blot et stykke smørrebrød. Beboeren spiser smørrebrødet, og i travlheden får medarbejderen ikke tilbudt beboeren mere mad, og beboeren forlader bordet.

En medarbejder, der har ydet støtte til beboere, der indtagelse måltidet i egen bolig, ankommer, og sætter sig ved siden af beboeren, der har brug for støtte til måltidet, og der falder endelig lidt ro over spisesituationen.

Ved tilbagemelding fra tilsynet forklarer medarbejderne, at måltidet normalt er mindre hektisk, men at dagen har været præget af travlhed.

BEBOERNE

Beboerne beskriver 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 generelt oplever at have indflydelse på maden. Dog fortæller en beboer, at maden bliver serveret i portioner, som beboeren ikke bliver spurgt ind til størrelsen af. Alle tre beboerne vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver, at der generelt er en god stemning, og at medarbejdere medvirker til hyggeligt samvær.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at der er aftalt faste roller til måltiderne, så en medarbejder forbereder smørrebrødet, og står for serveringen, mens andre medarbejdere står for servering til de beboere, der ønsker at spise i egen bolig. Medarbejderne forklarer, at der skal være ro omkring måltidet, og at beboerne sidder ved mindre bordgrupper for at skabe gode relationer mellem beboerne samt dialoger og nærvær. Medarbejderne sætter sig sammen med beboerne til frokost for at sikre, at måltiderne bliver en hyggelig stund med fokus på samvær. Medarbejderne fortæller, at de tilpasser afviklingen af måltidet, alt efter beboernes behov og ressourcer, så beboerne på nogle afdelinger selv smører frokosten, mens andre afdelinger får serveret smørrebrødet. Langt de fleste beboere ønsker at spise i fællesstuen, mens enkelte beboere kan have behov for at spise i egen bolig. Medarbejderne fortæller, at enkelte beboere spiser i Bredebos café, og at medarbejderne understøtter beboernes ønske, ved at støtte til transport til caféen.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der på dagen for tilsynet ikke er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, med udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid', idet ikke alle beboere får tilbud det rette støtte til måltidet. Der observeres ligeledes mangelfuld håndtering af medicinadministration. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation samt med stemningen ved måltiderne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne 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. Det observeres fx, hvordan medarbejderne banker på beboernes dør, inden de træder ind i boligen, og hvordan de henvender sig til beboerne med et smil og fysisk berøring i kontakten med beboerne.

BEBOERE

Beboerne fortæller, at de generelt oplever venlige og imødekommende medarbejdere, der udviser respekt for deres privatliv. To beboere tilkendegiver dog mindre tilfredshed med medarbejdernes kommunikation. Begge beboere forklarer, at de oplever udfordringer med at blive hørt og forstået af enkelte medarbejdere rent sprogligt. En beboer fortæller; *'Der er en del, der hører noget andet, end det man siger. Så prøver man at sige det på en anden måde, og så gentager de det på den måde, som de har forstået det. Det er altså op ad bakke, for så har de slet ikke forstået det, man siger'*.

Ved tilbagemelding til tilsynet fortæller ledelsen, at de er meget opmærksomme på fx afløsernes sprogkundskab, og de tager højde for medarbejdernes kommunikation, når der ansættes nye medarbejdere. Bredebo har en del studerende og elever samt enkelte iranske sygeplejersker i evalueringsforløb.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i beboernes livshistorie og deres kendskab til beboerne, og at de tilretter deres kommunikation individuelt til beboerne. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de benytter fx kendskab til beboernes tidligere beskæftigelse i forhold til at motivere til personlig pleje eller deltagelse i aktiviteter. Medarbejderne beskriver, at de benytter faglige redskaber i deres kommunikation, som fx:

- Aktiv lytning og empati.
- Kongruens mellem verbal og nonverbal kommunikation.
- Individuel tilrettet humor.
- Motivation.
- Anerkendende og respektfuld kommunikation.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne optræder imødekommende og nærværende, fraset to beboere, der indimellem oplever mindre tilfredsstillende kommunikation. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATIONER

Bredebo har en hjemlig indretning med flere opholdsområder på fællesarealerne, hvor der under tilsynets rundgang ses, at flere beboere opholder sig. Der er medarbejdere til stede, og beboerne nyder kaffe og andre drikkevarer, ser tv og samtaler med medbeboere.

Plejecentret udgiver en månedlig aktivitetskalender, som bliver distribueret via plejecentrets avis 'Lysglimt'. En af dagens aktiviteter er fællessang med en musikerapeut. Tilsynet observerer, at flere beboere er samlede i en rundkreds i en af afdelingernes fællestue. Beboere kommer gående fra afdelingen, og flere beboere kommer også til fra andre afdelinger, hvorved rundkredsen bliver udvidet, så der er plads til alle. Musikerapeuten spiller for med en sang, som flere af beboerne kender, og mange synger med eller nyder musikken i fællesskabet. Der er en hyggelig og munter atmosfære.

BEBOERE

To ud af tre beboere kan svare relevant på tilsynets spørgsmål, og en beboer kan ikke svare tydeligt på spørgsmålene. De beboerne, der kan svare, er bekendte med Bredebos forskellige aktivitetstilbud, 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, og fortæller med glæde om besøg af Elvis, der gav en fantastisk koncert. Flere af beboerne fortæller, at de nyder at gå ture i området omkring Bredebo, og at de tager med på bustur, når lejligheden byder sig.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at der er et særdeles stort udbud af aktiviteter på Bredebo. Hvis der er tilstrækkeligt med medarbejdere på arbejde, fortæller de, at de kører på tur i plejecentrets bus til fx Dyrehaven, København eller til Flyvergrillen ved Kastrup Lufthavn. Medarbejderne er opmærksomme på, at der ligeledes skal være aktiviteter til beboere, der ikke kan overskue større arrangementer, og fortæller, at der laves mindre afdelingsaktiviteter, såsom quiz eller avislæsning. Medarbejderne fortæller, at det for nogle beboere opleves som tilstrækkelig aktivitet at deltage i hverdagsopgaverne i afdelingen, som fx borddækning, tøjvask eller en gåtur i området. Men alle beboer bliver adspurgt, hvorvidt de ønsker at deltage i aktiviteterne. Medarbejderne beskriver, at der nogle gange opleves divergens mellem, hvad de pårørende ønsker deres nære skal deltage i, og hvad beboerne ønsker.

Der er ligeledes mange aktive frivillige tilknyttede Bredebo, hvor det er aktivitetsmedarbejderen, der planlægger og koordinerer de frivilliges aktiviteter, fx cykelpiloter og besøgshunde.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at Bredebo tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen og aktive frivillige, flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i afdelingerne. Dertil vurderes det, at beboerne udtrykker tilfredshed med aktiviteterne. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan rede-gøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter som en fast del af hverdagen.

3.9 Sygepleje

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer ikke udførelse af sygepleje.

LEDELSEN

Ledelsen fortæller, at der er sygeplejersker tilknyttet alle afdelinger på Bredebo samt sygeplejersker på vagt i næsten alle weekender. Sygeplejerskerne dækker ind for hinanden i afdelingerne, og de samarbejder på tværs af huset. Der er ligeledes ansat flere social- og sundhedsassistenter, så der er også social- og sundhedsassistentdækning i alle vagtlag. Ledelsen fortæller, at der er ansat social- og sundhedsassistenter i praksisnære udviklingsstillinger i aftenvagterne, der skal medvirke til at sikre høj faglighed og god koordination af sygeplejeindsatserne.

Ledelsen fortæller ligeledes, at Lyngby-Taarbæk Kommune har udarbejdet et nyt indsatskatalog, der tydeliggør, hvilke kompetencer der kan delegeres, og hvad der skal til for at udføre indsatserne. For at sikre de rette kompetencer har kommunen lavet et simulationsrum, hvor medarbejderne kan komme på kursus i fx kompression eller korrekt hygiejne ved personlig pleje. Når medarbejderne har været på kursus, skrives det på deres kompetencekort.

BEBOERNE

Beboere fortæller, at de ikke modtager hjælp til sygepleje ud over medicinhandling. En beboer med Parkinson fortæller at få hjælp til at regulere medicinen i samarbejde med lægen, og at medarbejderne er meget opmærksomme på, at medicinen gives på de rigtige tidspunkter.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at de sygeplejefaglige indsatser fordeles til morgenmødet alt efter, hvilke kompetencer medarbejderne har. Der arbejdes med kompetencekort, så medarbejderne kan få opgaveoverdragede sygeplejefaglige indsatser efter oplæring af sygeplejerskerne. Man får overdraget opgaver specifikt til enkelte beboere, og sygeplejerskerne beskriver handlingsanvisningerne med links til VAR. Medarbejderne fortæller, at de oplever god faglig sparring både til morgenmøderne og til de ugentlige triagemøder.

Ved nye sygeplejefaglige procedure fortæller medarbejderne, at de ligeledes benytter VAR eller kommunens intranet. VAR benyttes i særdeleshed til sidemandsoplæring af elever og studerende.

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

Plejecentret er organiseret ved en centerleder og tre afdelingsledere. Ledelsen fortæller, at der er triage i alle afdelinger en gang ugentligt samt morgenmøde hver dag. Der afholdes yderlige beboerkonferencer ca. hver femte eller sjette uge. Triagemøderne er tværfaglige med deltagelse af både sygeplejersker, terapeuter og de social- og sundhedsfaglige medarbejdere. Ledelsen fortæller, at de oplever høj faglighed til triagemøderne, hvor beboernes tilstande drøftes, og der lægges planer for opfølgning på de sundhedsfaglige indsatser. Ergoterapeuten, der er tilknyttet Bredebo, står fx for dysfagiscreeninger, og inddrages til beboere med behov for specialkost.

Lægerne, der er tilknyttede plejecenteret, kommer til Bredebo med faste intervaller, hvor de også underviser medarbejderne i fx demenssygdomme og kriterier for tvangsindlæggelse.

Ledelsen fortæller, at der ikke er faste træningstilbud på Bredebo, men at der ydes vederlagsfri fysioterapi samt genoptræning, såfremt beboerne har en genoptræningsplan.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at de hver morgen gennemgår døgnets observationer, og ved behov noterer de ændringer i beboernes triagefarve. Der koordineres og sparreres om dagens indsatser, og det aftales, hvilke beboere der skal tages op til triage eller beboerkonferencer.

Medarbejderne fortæller, at beboerkonferencerne er meget fagligt givende, og altid tager udgangspunkt i Tom Kitwoods "blomst". Til beboerkonferencerne deltager både dag- og aftenvagter, og alle perspektiver i beboernes udfordringer inddrages. Der udarbejdes efterfølgende en socialpædagogisk handleplan med aftaler for tilgange til fx pleje eller kommunikation med beboeren, og handleplanen evalueres løbende. Medarbejderne beskriver, at der både er samarbejde med plejehjemslægerne og

gerontopsykiatrisk afdeling. Lyngby-Taarbæk Kommunes demenskonsulent kommer med faste intervaller på Bredebo, og sparrer med medarbejderne om deres pleje og støtte til beboere med demens. Medarbejderne beskriver, at der ligeledes er et stort fokus på velfærdsteknologiske løsninger i kommunen, og at Bredebo deltager i afprøvning af rum-sensorer og digitale tilsyn. Medarbejderne fortæller med entusiasme om anvendelsen af rum-sensorerne til fx at opdage, om en beboer er faldet eller anden usædvanlig aktivitet uden at forstyrre beboernes privatliv.

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

1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Ved tilsynets ankomst i boligen præsenterer medarbejderen tilsynet. Undervejs i plejesituationen fortæller medarbejderen, hvilke handlinger der foretages. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld tone, fremstår nærværende og lyttende, og tiltaler beboeren ved fornavn. Der anvendes fysisk berøring ved fx at lægge en hånd på beboerens arm eller skulder, hvilket ses at have en tryghedsskabende effekt på beboeren. Medarbejderen understøtter undervejs i plejeforløbet en dialog om hverdagsrelaterede emner, der falder naturligt for beboeren at snakke om.

2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDERE:

Medarbejderen ringer på døren til boligen, og hilser venligt godmorgen. Beboeren fortæller, at vedkommende ikke ønsker hjælp til at komme ud af sengen. Medarbejderen sætter sig på sengekanten, er i øjenhøjde med beboeren, og anerkender beboerens ønske om at blive i sengen. Medarbejderen fortæller, at tilsynet er på besøg i dag, og beroliger beboeren ved at fortælle, at plejen kommer til at foregå som vanligt. Beboeren reagerer positivt på medarbejderens kommunikation, og ønsker nu hjælp til at komme ud af sengen. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen, og benytter gentagelser og opsummerer løbende planen for plejen.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen sikrer sig, at hjælpen bliver givet på den måde, beboeren ønsker det. Beboeren inddrages fx i valg af tøj, hvor medarbejderen finder en trøje og bukser frem, og får accept fra beboeren. Dertil spørger medarbejderen fx, om beboeren har lyst til at få ansigtscreme på, om beboeren vil sidde på en badetaburet foran spejlet og ordne sig, og om medarbejderen skal hjælpe med at frisere håret bag til, hvor beboeren ikke selv kan nå. Medarbejderen tilbyder hjælp til tandbørstning, hvilken beboeren afviser, og medarbejderen accepterer dette ved at sige, at beboeren må endelig sige til ved behov for støtte hertil.

2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDERE:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og er løbende opmærksom på at sikre beboerens autonomi, fx ved at inddrage beboeren i valg af tøj. Beboeren har dog svært ved at vælge, og medarbejderen forenkler valget til to genstande, som beboeren nikker bekræftende til. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der skal udføres, for at inddrage beboeren i plejen. Da beboeren udviser usikkerhed i forhold til medarbejderens plejeinformationer, standser medarbejderen plejen for at sikre, at beboeren er tryk ved plejesituationen. Medarbejderen bekræfter over for beboeren, at plejen udføres som vanligt, og beboeren virker igen rolig og har rolig ansigtsmimik.

REHABILITERING

1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Beboeren har mange ressourcer, og støttes under hele plejeforløbet til at gøre mest muligt selv. På badeværelset varetager beboeren f.eks. selv ansigtspleje og mundpleje, ved at medarbejderen rækker remedierne til beboeren, og mundtligt guider beboeren. Dertil støttes beboeren til selv at tage dele af tøjet på. Medarbejderen står klar til at hjælpe, og vurderer løbende, hvor der skal tilbydes kompenserende hjælp. Desuden guides beboeren til selvstændigt at gå med gangredskab og selvstændigt at sætte og rejse sig. Medarbejderen roser beboerens indsats, hvorved beboeren smiler. Medarbejderen fører en dialog med beboeren om gårsdagens træning, hvor beboeren fortæller at have gået to runder på gangen.

2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDERE:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Fx tilpasser medarbejderen sin guidning med korte sætninger og plejeinstruktioner, så beboeren forstår at udføre handlingerne. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at beboeren selv tager sin nattrøje af. Medarbejderen giver beboeren en vaskeklud, og først kan beboeren ikke at udfører den øvre hygiejne, men medarbejderen igangsætter handlingen, og beboeren fortsætter derefter selvstændigt. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og roser beboeren. Beboeren virker stolt og tilfreds med sin indsats.

ORGANISERING AF ARBEJDET

1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Ved tilsynets ankomst er medarbejderen og beboeren gået i gang med morgenplejen. Beboeren sidder på sengekanten, og er ved at tage benklæder på. Medarbejderen fortæller, at beboeren er blevet hjulpet med nedre pleje på badeværelset, og har efterfølgende selv udført øvre pleje. Herefter er beboeren og medarbejderen gået tilbage til soveværelset for påklædning. Efter at beboeren har fået sit tøj på, går medarbejderen og beboeren tilbage til badeværelset for at færdiggøre den øvre pleje. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser.

2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDERE:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre remedier klar på badeværelset. Beboeren forflyttes til badeværelset i en stålift, og får ro til at være på toilettet. Beboeren får øvre hygiejne, siddende på toilettet, og får støtte til øvre påklædning. Beboeren får derefter udført nedre hygiejne stående i ståliften, og får støtte til nedre påklædning ligeledes i ståliften. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren kun har kræfter til at stå i ståliften i korte perioder.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen støtter beboeren i at få sine sko på, og sikrer, at de sidder rigtigt, inden beboeren begynder at gå. Medarbejderen har forud for plejesituationen givet beboeren sine morgenpiller med

yoghurt, for at beboeren har opnået fuld effekt af medicinen, inden plejen påbegyndes. Medarbejderen spørger løbende ind til beboerens velbefindende, og tilpasser niveauet og tempoet efter beboerens fysiske funktionsniveau. Medarbejderen udfører håndhygiejne, jf. de infektionshygiejniske retningslinjer. Medarbejderen er ikke ikklædt engangsforklæde, og ved forespørgsel fra tilsynet fortæller medarbejderen, at dette heller ikke har været anvendt i den pågældende plejesituation, hvor medarbejderen har hjulpet beboeren med nedre hygiejne. Medarbejderen følger beboeren ud i det fælles spiseområdet, hvor beboeren tilbydes morgenmad og kaffe. Medarbejderen går, efter aftale med beboeren, tilbage i boligen, og lufter ud, reder seng og tømmer skraldespand

2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDERE:

Beboeren får støtte til at sidde på sengekanten, og får tid til at finde balancen inden forflytning i stålift til badeværelset. På badeværelset støttes beboeren til øvre personlig pleje. Beboeren støttes herefter med øvre påklædning. Beboeren får nedre hygiejne stående i ståliften, og har kun kræfter til at stå kortvarigt i ståliften, og medarbejderen må gentagende gange benytte ståliften til at rejse og sætte beboeren ved den nedre hygiejne. Afslutningsvist efter påtagning af ble, bukser og sko forflyttes beboeren over i sin kørestol, og bliver sat ved vasken for at få børstet tænder. Medarbejderne varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet, og der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen anvender dog ikke engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje af beboeren.

Tilsynet får beskrevet, at beboerens svære kognitive udfordringer er begrundelse for forflytningerne og plejen i stålift. Medarbejdernes ergonomi og beboerens sikkerhed er for nyligt fagligt vurderet med forflytningsvejleder og terapeuter.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde, og hvor beboernes autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt og at sikre beboernes indflydelse på plejen. Det er tilsynets vurdering, at der sker en hensigtsmæssig organisering af plejen, hvor der ikke forekommer u hensigtsmæssige forstyrrelser.

Det vurderes, at den faglige udførelse af plejen og de praktiske opgaver generelt sker med fokus på overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, men der ses ikke anvendelse af korrekte værnemidler i form af engangsforklæder.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

Om BDO

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

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

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