



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Virumgård

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 Virumgård, Sennepsmarken 1, 2830 Virum

Leder: Bettina Helle Hansen

Antal boliger: 114 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. oktober 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Beboere, der 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:

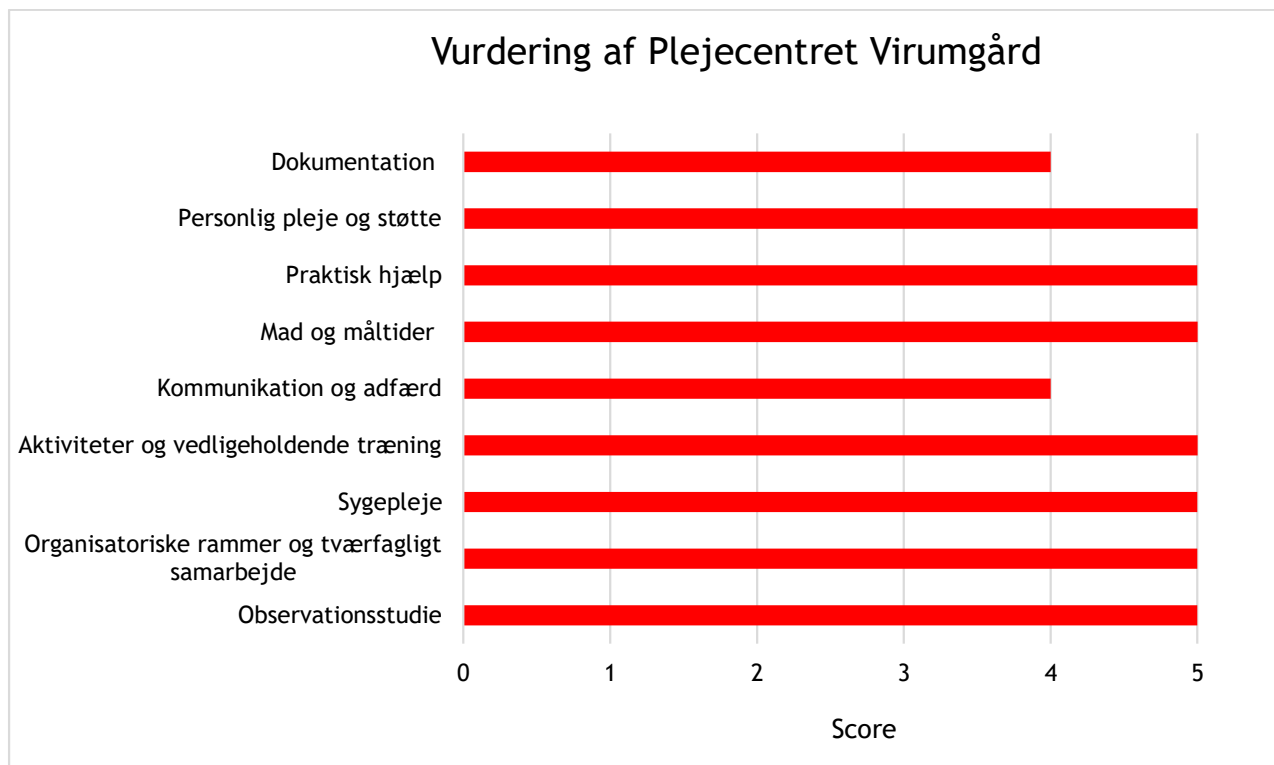
Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, 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 er enkelte mangler relaterede til manglende opdatering en af borgers helbredstilstande, handlevejledende beskrivelser i borgernes handlingsanvisninger samt enkelte mangler i forhold til en anden beboer på Servicelovsdokumentation, som kan forbedres ved en mindre indsats.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til besøgsplanerne generelt ses 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 en ud af tre journaler er mangler i beskrivelserne af helbredstilstande, hvor der mangler sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses der mangler på oprettelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser samt manglende handlevejledende beskrivelser af ydelserne i enkelte handlingsanvisninger

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

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 personcentrede 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 bag 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Virumgård. 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. Dog vurderer tilsynet, at en beboer efterspørger, at medarbejderne bærer tydeligt navneskilt på deres uniform, da beboeren gerne vil tiltale medarbejderne ved navn.

Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterede kan redegøre for vigtige faktorer i en tryksskabende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at Virumgård tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i alle tre afdelinger. 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.

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 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 udføres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.

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 drøfter med medarbejderne, hvorledes brug af udleverede navneskilte er en fast del af medarbejdernes uniform, så beboerne har mulighed for at tiltale medarbejderne ved navn.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

LEDELSEN

Ledelsen fortæller, at der er udarbejdet handlingsplaner på alle anbefalinger med lav score fra sidste tilsyn. Handleplanerne er blevet fulgt tæt gennem hele året, hvor der blandt andet er evalueret og løbende fulgt op på processerne på ledermøderne.

I forhold til dokumentationsområdet har Virumgård udarbejdet en manual for dokumentationen, der nu er udbredt til hele Lyngby-Taarbæk Kommune. Alle medarbejderne er undervist både fælles, med workshops og med sidemandsoplæring. Ledelsen beskriver, at nattevagterne ligeledes er blevet undervist i dokumentation. Det er besluttet, at alle nattevagterne skal have undervisning hver ottende uge, bl.a. i dokumentation og andre faglige emner, for derved at sikre, at nattevagterne får et kompetenceløft.

Ledelsen fortæller, at der udarbejdes dokumentationsaudits med faste intervaller. Lyngby-Taarbæk Kommune har besluttet, at alle plejecentre skal videreformidle auditresultater til kommunens konsulenter, så der skabes fælles læring. Resultaterne danner herefter grundlag for fælles undervisning i kommunen. Ledelsen beskriver, at de på baggrund af processen kan se en fremgang i dokumentationsarbejdet, og oplever, at medarbejderne har en øget viden og forståelse for dokumentationen. Ledelsen fortæller endvidere, at dokumentationsområdet vil forblive et fokusområde, der er under konstant bevågenhed.

I relation til anbefalingen om beboernes oplevelse af kontinuitet fortæller ledelsen, at sygefraværet var højt i perioden for sidste tilsyn. Kommunen har nu ansat en konsulent, der medvirker til alle sygefraværssamtaler, samt deltager i opfølgning og planer, særligt i forhold til medarbejdere med en langtidssygemelding. Ledelsen fortæller positivt, at sygefraværet er faldende på Virumgård, og at der ingen vakante stillinger er i øjeblikket. Der er ligeledes et fast afløserkorps, hvor der stort set aldrig bruges eksterne vikarer. Ledelsen beskriver, at de faste afløsere inddrages i kompetenceudviklingen, og modtager undervisning på lige vilkår som resten af medarbejderne.

Anbefalingen angående maden og måltiderne er i fuld gang med at blive håndterede. Der er nedsat en måltidsgruppe med deltagelse af alle fagligheder, der skal revidere mad og måltidsguiden på Virumgård. Måltidsgruppen arbejder blandt andet med beskrivelser af medarbejdernes rollerne til måltidet, og hvordan den rehabiliterende tilgang og beboernes selvbestemmelse inddrages. Der er ligeledes udarbejdet visuelle oversigter over anretning af smørrebrødet, så medarbejderne ved, hvilke pålægstyper og pynt, der kan sammensættes. Enkelte medarbejdere har tillige været på kursus i 'Det gode måltid'.

I forhold til anbefalingen om beboernes oplevelse af aktivitetstilbuddene fortæller ledelsen, at Virumgård er udfordret med aktivitetstilbud, grundet den ene afdelings placering væk fra caféen, hvor aktiviteterne foregår. Ledelsen har derfor dubleret en del af aktiviteterne, så aktiviteterne nu både foregår i caféen og derefter i den ene afsidesliggende afdeling. Der er yderlige fokus på flere mindre aktiviteter i afdelingerne, som fx stolegymnastik og fællesspisning med de pårørende. Ledelsen fortæller, at en af ressourcefunktionerne, som medarbejderne kan varetage, er aktivitetsressourceperson. Funktionen har bl.a. ansvaret for at deltage i aktivitetsgruppen og komme med forslag til aktiviteter i afdelingerne.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen vedrørende medicinhåndtering var en anledning til at gennemse arbejdsgangene for medicinhåndtering. Der har særligt været fokus på social- og sundhedshjælpernes medicinadministration, og ledelsen fortæller, at der nu er udarbejdet nye vejledninger for brug af medicinvognen, så samarbejdet mellem medarbejderne, der dispenserer og administrer medicinen, er tydeligt beskrevet. Der udføres medicinaudits, og dette område er ligeledes et fokusområde, der er under konstant overvågning.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen i forhold til observationsstudierne har bevirket øget fokus på hygiejnen. Alle medarbejdere, inklusive rengøringsmedarbejderne, har modtaget e-læringskursus i hygiejne, og der italesættes løbende korrekt hygiejne og brug af værnemidler fra ledelsens side.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at anbefalingen fra observationsstudiet om brugen af nødkald er håndteret, blandt andet ved, at Virumgård deltager i kommunens projekt omkring brug af rumsensor i boligerne. Rumsensorerne kan anvendes og indstilles til beboernes døgnrytme og vaner, så den registrerer, når beboeren fx går på badeværelset om natten, eller hvis beboeren falder. Nattevagterne kan også foretage digitale tilsyn, og sensoren registrerer, om beboeren ligger og sover i sin seng. Rumsensorsystemet har bevirket, at der er langt færre nødkald, og især nattevagten oplever en stor forbedring af beboernes nattero og medarbejdernes arbejdsmiljø. Ledelsen fortæller, at rumsensorerne ligeledes er benyttet til at evaluere brugen af fx tyngdedyner eller nedtrapning af antipsykotisk medicin, da sensoren kan registrere ændrede adfærdsmønstre hos beboerne om natten, uden at medarbejderne skal forstyrre beboerne. De samlede erfaringer fra rumsensorerne fra alle plejecentrene skal tages op politisk, og ledelsen håber, at deres erfaringer kan bidrage til nye beslutningsprocesser.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:

LEDELSEN

Ledelsen fortæller, at der i løbet af året har været fokus på forflytninger, og at de to faste forflytningsvejledere har afholdt kurser i sikre forflytningsteknikker for alle medarbejdere. Forflytningsvejlederne underviser ligeledes bed-side, og sparre fagligt i det daglige med medarbejderne om udfordrende forflytninger.

Ledelsen fortæller, at det er en stor glæde, at rengøringsmedarbejderne ikke er udliciterede, men fortsat er en del af Virumgård. Rengøringsmedarbejderne er i høj grad en del af afdelingernes hverdagsliv, og de medvirker til tryghed blandt beboerne på Virumgård.

Ledelsen refererer kort om en mediasag, der har haft stor påvirkning af Virumgård. Ledelsen fortæller, at der på den baggrund er modtaget undervisning ved en demenspsykolog, der ligeledes afholder undervisning til pårørende om demens.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med psykologisk tryghed blandt medarbejderne, så der nu opleves øget faglighed og opmærksomhed på samarbejdet bredt på Virumgård.

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 generelt opdaterede og handlevejledende, og indeholder beskrivelser af de indsatser, som skal leveres hos beboerne, fraset i et tilfælde, hvor der observeres mindre mangler, herunder handlevejledende beskrivelser af hjælpen til støttestrømper samt en manglende opdatering af besøgsplanen for nattevagten. I alle tre journaler ses beskrivelser i besøgsplanerne af særlige opmærksomheder, gældende for den enkelte beboer, fx at en beboer er i behandling med risikosituationslægemiddel, samt hvilke observationer medarbejderne skal være opmærksomme på.

Besøgsplanerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, hvor der fx i en besøgsplan ses beskrivelser af, hvordan beboeren selv klarer toiletbesøg i løbet af dagen. I alle tre journaler ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ses beskrivelser i forhold til en beboer, der dagligt anvender træningsfaciliteterne på Virumgård.

Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler fremstår funktionsevnetilstandene relevante, opdaterede og aktuelle. Der ses overensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne, fx at en beboer ønsker at være den aktive part under den personlige pleje og at varetage så meget som muligt selv, så beboeren har behov for moderat personassistance.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under helbredsoplysninger, mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie.

Helbredstilstande

I to journaler ses sammenhæng imellem beskrivelserne i helbredstilstandene og den medicinske behandling. Beskrivelserne i helbredstilstandene er fyldestgørende, og det ses tydeligt beskrevet, hvem der er behandlingsansvarlig læge.

I den sidste journal ses der generelt sammenhæng mellem beskrivelserne i helbredstilstandene og den medicinske behandling. I et tilfælde mangler der anførelse af behandlingsansvarlig læge samt opfølgningssamtaler. Derudover mangler der oprettelse af helbredstilstand vedrørende en beboers blodfortyndende behandling.

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 håndtering af tre ikke-dispensérbare præparater.

For en anden beboer mangler der oprettelse af indsats til støttestrømper og dertil hørende handlingsanvisning. For en tredje beboer fremgår der standardbeskrivelser i handlingsanvisningen for medicinadministration, som ikke er tilpasset individuelt til beboeren.

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 beboernes tilstand samt ved udførelse af sygeplejeydelser. Fx at en beboer har vejrtrækningsbesvær, og er tilset af MAT-team. Herudover ses der beskrivelse af, at en anden beboer ikke sidder godt i sin kørestol, hvorefter beboeren tilses af en fysioterapeut efterfølgende.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at udviklingssygeplejersken er en stor ressource i den daglige dokumentation i Cura. Udviklingssygeplejersken afholder Cura-workshops, hvor medarbejderne kan få hjælp til udarbejdelse af fx besøgsplaner eller helbredstilstande. Medarbejderne beskriver, at de føler sig trygge i dokumentationsarbejdet, og at de altid kan få hjælp og sparring af en kollega eller en sygeplejerske til at få dokumenteret de rigtige steder i journalerne.

I forhold til besøgsplanerne fortæller medarbejderne, at der er en fast struktur med faste overskrifter, der skaber overskuelighed og ensretning i besøgsplanerne. Det er vigtigt at få beskrevet beboernes ressourcer, og hvilken tilgang og vaner beboerne ønsker for deres pleje.

Medarbejderne forklarer, at der skal være sammenhæng mellem besøgsplan og funktionsevnetilstandene, og det er kontaktpersonens ansvar at opdatere besøgsplanen ved ændringer i beboernes til-

stande. Medarbejderne fortæller, at de ofte hjælper hinanden på tværs af afdelingerne ved fx sygdom, og i de tilfælde er det afgørende, at besøgsplanerne er handlevejledende og brugbare.

Helbredstilstandene tager udgangspunkt i beboernes ordinerede medicin, og skal opdateres og holdes ajour konstant. Medarbejderne beskriver, at der er en skabelon for udfyldelse af helbredstilstandene med hjælpespørgsmål. Skabelonen bevirker, at beskrivelserne i helbredstilstande bliver fyldestgørende.

Dokumentation af risikosituationslægemidler beskrives ligeledes i helbredstilstandene, men også i besøgsplaner, hvor der tillige beskrives observationer og handlinger, relaterede til risikosituationslægemidler.

Handleanvisningerne til sygeplejedydelserne oprettes af social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne, og skal indeholde handlevejledende beskrivelser for den handling, der skal udføres. Medarbejderne fortæller, at en udfordrende beskrivelse af en handlingsanvisning også kan drøftes til en Cura-workshop, hvilket er betryggende for, at indholdet i journalen også er forståeligt for alle.

Der triageres i Cura, og der beskrives en observation med et triagenotat, som relateres til den aktuelle helbredstilstand. Til triagemøderne bliver de stabile beboere, der er triagerede grønne, gennemgået hver 14. dag, mens de beboere, der er triagerede i gul eller rød, bliver taget op til møderne dagligt, indtil de er grønne igen.

Tilsynets vurdering - 4

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

Tilsynet vurderer, at der er enkelte mangler, relaterede til manglende opdatering en af borgers helbredstilstande, handlevejledende beskrivelser i borgernes handlingsanvisninger samt enkelte mangler i forhold til en anden beboer på Servicelovsdokumentation, som kan forbedres ved en mindre indsats.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til besøgsplanerne generelt ses 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 forværing af tilstand hos beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i en ud af tre journaler er mangler i beskrivelserne af helbredstilstande, hvor der mangler sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses der mangler på oprettelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser samt manglende handlevejledende beskrivelser af ydelserne i enkelte handlingsanvisninger

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret 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. En beboer har en kognitiv funktionsnedsættelse, men beboeren observeres med rene negle og tøj, som sidder rigtigt, og som passer til årstiden.

BEBOERNE

Alle tre beboere giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og 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 de kender medarbejderne, der leverer hjælpen. Beboerne italesætter, at de oplever tryghed i hverdagen, da medarbejderne opleves nærværende.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at de dagligt observerer beboerne i forhold til deres behov for pleje og støtte. Medarbejderne koordinerer hver morgen ud fra kompetencer og kontaktpersonsystem, og de forsøger at planlægge, at kontaktpersonen udfører plejen hos deres faste beboere. Medarbejderne fortæller, at de afstemmer med beboerne dagligt i forhold til, hvordan de ønsker deres pleje, og de kommer med eksempler på, at de tilretter plejen, fx til beboere med demens, ved at følge deres ønske om at sove længe eller stå tidligt op. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med at skabe tryghed hos beboerne, fx ved at starte dagen med rolig musik og at tage morgenplejen i et roligt tempo. Beboerne inddrages i deres plejeopgaver, og medarbejderne beskriver, at de lægger vægt på at understøtte beboernes selvbestemmelsesret i hverdagen. Den rehabiliterende tilgang er ligeledes en vigtig del af hverdagen, og medarbejderne fortæller, at de inddrager beboernes ressourcer i alle de daglige gøremål, fx ved at beboerne medvirker i plejen eller deltager i borddækning. I afdelingen for beboere med demenssygdomme benytter medarbejderne spejling for at inddrage beboernes ressourcer.

Ved nye beboere beskriver medarbejderne, at de lægger vægt på, at indflytningen skal være så vel fungerende som muligt. Fx er relationen med kontaktpersonen vigtig, og de første uger afstemmer medarbejderne forventningerne med de pårørende og beboeren. Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra Tom Kitwoods teori, og at de benytter livshistorien som udgangspunkt for deres pleje og kommunikation med beboerne. Som en del af indflytningen får de pårørende udleveret en lille pjece med spørgsmål i forhold til beboernes livshistorie. Beboere, der ikke har pårørende, får hjælp af medarbejderne til at udfylde livshistorien.

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 og tøjvask. En beboer fortæller, at beboeren ikke er utilfreds med kvaliteten af rengøringen, men at familien har arrangeret, at beboerens tidligere private rengøringshjælp også kom-

mer og gør rent i den nuværende bolig. Beboeren udtrykker, at der er en ekstra opmærksomhed fra familiens side, og at beboeren er glad for denne løsning.

MEDARBEJDERNE

Der er faste rengøringsmedarbejdere i alle afdelinger, der varetager rengøringen af boligerne og afdelingerne. Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonens ansvar, at boligen fremstår hjemlig og ryddet for plejemedier. Beboerne inddrages i det omfang, de ønsker og evner at deltage i de daglige praktiske gøremål. Fx deltager flere beboere i tøjvask eller ved 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. Smittehåndteringen italesættes til triagemøderne, og der sparres om korrekt brug af værnemidler. 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.

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

Der observeres kort frokost i en afdeling.

Bordet er dækket med farvede tallerkener og servietter. Ved alle pladser står der navneskilte, der beskriver, hvilke beboere der sidder ved bordet. Flere beboere sidder klar, og en medarbejder står i køkkenet, og klargør suppen til forretten. Suppen deles ud i suppetallerkener, og serveres af medarbejderen. Medarbejderne sætter sig ved siden af de beboere, der har brug for støtte, og faciliterer samtale om hverdagsemner.

En beboer observeres at have brug for støtte til at fastholde sin koncentration om måltidet. En medarbejder sidder tæt ved, og støtter og guider diskret beboeren ved fx at lægge sin hånd på beboerens arm og minde beboeren om at få spist lidt. Beboeren reagerer positivt, og formår at spise måltidet sammen med de andre beboere.

De beboere, der er mere kognitivt friske, taler sammen om suppen, der beskrives som lidt for krydret. En medarbejder fortæller, at der kan skrives til køkkenet i feedbackbogen, at suppen er lidt for krydret. Beboerne bliver dog enige om, at suppen er velsmagende. En anden beboer savner lidt Halloweenpynt, og det aftales at hjælpes ad om eftermiddagen med at få pyntet op.

Da suppen er spist, samler beboerne tallerkenerne sammen, og stiller dem ved bordkanten. En medarbejder tager tallerkenerne, og rydder af bordet.

Efterfølgende bliver et rullebord med smørrebrød kørt rundt til bordet, og beboerne får fortalt udvalget af smørrebrød, de kan vælge i mellem, og de får serveret det ønskede. Der er store kander med saft på bordet, og de beboere, der ikke selv kan skænke, får hjælp af en medbeboer.

Medarbejderen, der står i køkkenet og håndterer maden, har engangsforklæde og handsker på. Der udføres håndhygiejne, jf. retningslinjerne, af alle medarbejderne, der deltager i måltidet.

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. En beboer har fødselsdag i nærmeste fremtid, og beboeren har ønsket flæskesteg på menuen, hvilket beboeren glæder sig til. Alle tre beboere vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver en god stemning og mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at der er nedsat en måltidsgruppe, der skal udarbejde nye vejledninger i afvikling af måltidet. Der er faste roller til måltiderne, der aftales om morgenen, så det er koordineret, hvem der varetager anretningen, og hvem der serverer mad på stuerne. Medarbejderne fortæller, at der slukkes for tv og musik, for at måltidet foregår i en rolig og rar atmosfære. Medarbejderne forklarer, at de forsøger at lave aftaler med de pårørende om ikke at forstyrre under måltiderne, hvilket som oftest lykkes. Beboernes selvbestemmelsesret inddrages i fx valg af portionsstørrelse og valg af smørrebrød, samt at beboerne vælger, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Beboerne kan ønske sig en særlig menu til deres fødselsdag, der serveres til alle på Virumgård. Medarbejderne fortæller, at der er en dialogbog til køkkenet, som medarbejdere og beboere skriver deres ønsker og kritik i til maden.

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 for '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. Beboerne oplever, at medarbejderne er lyttende og imødekommende. En beboer efterspørger, at medarbejderne bærer læsevenlige navneskilte, da beboeren ikke altid kan huske medarbejdernes navne, og det er et ønske for beboeren at kunne tiltale medarbejderne ved navn. Dertil fortæller beboerne, at medarbejderne banker på, inden de træder ind i boligen.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at det vigtigste i deres kommunikation med beboerne er at lytte til deres ønsker og behov og ved at sætte beboernes selvbestemmelsesret først. Medarbejderne skaber tryghed i kommunikationen ved at have fokus på kommunikation i øjenhøjde og at være rolig og nærværende i samtalerne med beboerne. Medarbejderne fortæller, at de generelt, ved alle beboere, og i særdeleshed ved beboere med demens, individuelt vurderer, hvor meget kommunikation beboerne kan rumme. Medarbejderne forklarer, at beboere med demens har brug for korte sætninger og tydelig tale, hvor man udviser tålmodighed og ro. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes er opmærksomme på beboere med talehandicap eller hørehandicap, og at de tilretter kommunikationen derefter. Medarbejderne beskriver, at de ikke benytter kælenavne, når beboerne tiltales, kun når det særskilt er aftalt med beboerne eller deres pårørende.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorer i høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Virumgård. 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. Dog vurderer tilsynet, at en beboer efterspørger, at medarbejderne bærer tydeligt navneskilt på deres uniform, da beboeren gerne vil tiltale medarbejderne ved navn.

Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATIONER

Plejecentret har en hjemlig indretning med flere komfortable opholdsområder på fællesarealerne, hvor mange beboere er samlede. Der er medarbejdere til stede, og beboerne nyder kaffe og andre drikkevarer, ser tv, og samtaler med medbeboere eller med medarbejdere. Plejecentret udgiver en månedlig aktivitetskalender, som bliver distribueret via plejecentrets avis. På tilsynsdagen er der tøj-salg i hovedbygningens forhal, hvor flere beboeren ses købe nyt tøj.

BEBOERE

Beboerne er bekendte med Virumgårds 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. En anden beboer fortæller, at beboeren træner selv hverdag ved de opstillede træningsredskaber.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at der er mange aktiviteter på Virumgård, og at det er aktivitetsmedarbejderen, der koordinerer og planlægger større aktiviteter. Medarbejderne beskriver, at de på dagen vurderer, om beboerne fra demensafdelingen kan rumme at deltage i aktiviteterne i caféen. Beboere med demens kan eventuelt deltage i lidt af aktiviteterne, og medarbejderne fortæller, at de forsøger at støtte beboerne til at deltage i det omfang, de formår. Medarbejderne forklarer, at de er ekstra opmærksomme på de beboere, der bor i den afsidesliggende afdeling for at sikre, at de deltager i de større arrangementer, hvis de ønsker det. Men ellers foregår flere af musikaktiviteterne og andre arrangementer både i caféen og i den afsidesliggende afdeling. Beboerne har medindflydelse på, hvilke aktiviteter der skal være i afdelingerne, og medarbejderne fortæller, at de spørger ind

til, hvad beboerne ønsker sig. For eksempel beskriver medarbejderne, at de beboere, der har lyst til en bustur, først bestemmer sig for destinationen, når alle sidder klar i bussen, så det er lysten på dagen, der afgør bestemmelsesstedet. Der er ligeledes mindre aktiviteter i afdelingerne, som medarbejderne forestår, som fx stolegymnastik eller gåture.

Både den vederlagsfri fysioterapi og beboere med en genoptræningsplan får fysioterapi af fysioterapeuterne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at Virumgård tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i alle tre afdelinger. 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 fortæller, at der arbejdes med kompetencekort, hvor der er fokus på delegering af flere sygeplejefaglige indsatser til social- og sundhedsmedarbejderne, så de kan yde helhedspleje. Der er udformet et simulationsrum i Lyngby-Taarbæk Kommune, hvor medarbejderne kan modtage undervisning i fx kompression. Når medarbejderne har deltaget i et kursus, indskrives kursusbeviset i deres kompetencekort, og sygeplejerskerne i afdelingerne følger op på den praksisnære udførelse af de delegerede opgaver. Sygeplejerskerne varetager ligeledes løbende undervisning af medarbejderne, inkl. aftenvagterne, i fx kompression, øjendrypning eller måling af vitale værdier. Ledelsen fortæller, at der også har været fokus på samarbejdet med kommunens Mobile Akut Team, og alle sygeplejersker har været ude at kører med MAT-sygeplejerskerne, hvilket har været en succes. Der er efterfølgende aftalt undervisning af social- og sundhedsassistenterne i akutte observationer og handlinger af MAT-teamet. Plejehjemslægerne underviser ligeledes både i fagspecifik og fælles undervisning i fx palliation.

BEBOERNE

Beboerne fortæller, at de ikke modtager hjælp til sygepleje ud over medicin håndtering. Beboerne udtrykker, at såfremt behovet for sygepleje skulle opstå, så vil medarbejderne håndtere dette.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at det er en social og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, der opretter de sygeplejefaglige indsatser i beboernes journal. Til den sygeplejefaglige indsats lægges en opgave på forsiden af Cura, hvor det er tydeligt beskrevet, hvem der har kompetencer til at udføre opgaven. Til morgenmødet fortæller medarbejderne, at de fordeler dagens opgaver alt efter, hvem der er på arbejde, og hvilke kompetencer der er til stede. Sygeplejerskerne, der er tilknyttede afdelingerne, oplærer medarbejderne i specifikke sygeplejefaglige opgaver, så medarbejderne kan yde

helhedspleje til beboerne. Medarbejderne fortæller, at de benytter VAR-portalen eller kommunens intranet til at orientere sig i arbejdsgange eller procedurer for at holde sig ajour.

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 beskriver, at plejecentret er organiseret ved en virksomhedsleder og tre afdelingsledere, der arbejder tæt sammen om de faglige indsatser på Virumgård. Der er sygeplejersker tilknyttede alle afdelinger, og udviklingssygeplejersken har det overordnede ansvar for uddannelse af elever og studerende samt kompetenceudvikling af medarbejderne.

Der afholdes daglige triagemøder og aftentriage to gange ugentligt med en fast struktur for møderne efter en aftalt instruks. Triagemøderne er tværfaglige, og terapeuterne, der er tilknyttede Virumgård, deltager i en fast kadence.

Lyngby-Taarbæk Kommune har i samarbejde med FOA opstartet en funktion for social- og sundhedsassistenterne, der på Virumgård kaldes tværgående social- og sundhedsassistenter. I den nye funktion fungerer udvalgte social- og sundhedsassistenter på tværs af en afdeling, og er medvirkende til at fordele og koordinerer de sygeplejefaglige indsatser, og de yder faglig sparring til kollegaerne ved behov. I aftenvagten er der ligeledes tværgående social- og sundhedsassistenter, der har det faglige overblik om aftenen og samarbejdet med de udekørende sygeplejersker eller MAT-teamet.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller at de oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling på både morgenmøderne og triageringsmøderne. Hver morgen drøftes døgnets dokumentation, og til de daglige triagemøder mødes man tværfagligt med både sygeplejersker og terapeuter, og beboerne drøftes alt efter, hvilken farve de er triagerede.

Medarbejderne oplever ligeledes et godt samarbejde med plejehjemslegerne, der kommer med faste intervaller på Virumgård. Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde med fysioterapeuterne og ergoterapeuterne, der er tilknyttede Virumgård. Medarbejderne lægger en opgave i Cura, og får sparring om både forflytninger eller hjælpemidler ved behov.

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 PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen hilser venligt god morgen, tiltaler beboeren ved fornavn, og taler i øjenhøjde med beboeren. Medarbejderen præsenterer sig selv og tilsynet for beboeren, der ligger i sin seng. Medarbejderen udviser en rolig adfærd, og anvender en venlig og respektfuld tone gennem hele forløbet. Under plejen fører medarbejderen en venlig og humoristisk dialog om hverdagsrelaterede emner, hvor medarbejderen inddrager beboerens livshistorie.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Medarbejderne hilser godmorgen, præsenterer sig, og fortæller, at der kommer tilsyn med til morgenplejen. Beboeren falder i søvn igen, og vækkes blidt ved berøring af en af medarbejderne. Beboeren tiltales ved fornavn, og medarbejderne fører en sparsom, men målrettet dialog med beboeren for at sikre, at plejeformationen er forstået. Medarbejderne benytter sig af en venlig og respektfuld tone, og de har en rolig adfærd i plejesituationen. Fx gentager den ene medarbejder de sparsomme ord beboeren siger, og nynner lavmeldt for at berolige beboeren. Beboeren reagerer positivt, og ligger afslappet og lytter til medarbejdernes samtale om de plejerelevante emner.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Medarbejderen observerer en plet på de bukser, som beboeren har lagt frem dagen før. Medarbejderen finder et par rene bukser i beboerens skab, og sikrer sig beboerens accept ved at holde bukserne op foran beboeren.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner. Fx er indsatsen planlagt efter beboerens ønske om at sove længe. Under hele forløbet er medarbejderne opmærksomme 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. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderne er løbende opmærksomme på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis.

REHABILITERING

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har mange fysiske ressourcer, og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis. Fx beder medarbejderen beboeren om at vende sig om på siden i forbindelse med den nedre pleje i sengen. Medarbejderen støtter ligeledes beboeren i at få underbukser og busker på til anklerne, hvorefter beboeren selv trækker bukserne op. Beboeren varetager selv den øvre personlige pleje på badeværelset.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderne inddrager disse på relevant vis, fx guider medarbejderne 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 en af medarbejderne støtter beboeren i at deltage i afklædning af t-shirt og til efterfølgende påklædning.

ORGANISERING AF ARBEJDET

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen klargør vasketøjstativ med skraldesæk, inden medarbejderen går ind i boligen. Herefter starter medarbejderen plejen med at gøre alle remedier klar på beboerens sengebord, samt sikrer sig, at en mindre affaldsspand er inden for rækkevidde. Medarbejderen sikrer herefter, at beboerens seng leveres i rette arbejdshøjde. Medarbejderens arbejdstelefon ringer et par gange under plejen, men hverken medarbejderen eller beboeren lader sig påvirke af dette.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Inden morgenplejen er gået i gang har en af medarbejderne forberedt alle plejemedier, og fundet rent tøj frem. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at en medarbejder står ved hovedgærdet, og holder kontakt med beboeren under den nedre hygiejne i sengen, så beboeren er mere rolig og afslappet. Medarbejderne har ellers kun 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 under hensyntagen til, at beboeren har meget sparsomme ressourcer. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen ifører sig handsker og engangsforklæde ved plejens begyndelse. Beboeren får tilbudt både nedre personlig pleje i sengen samt påklædning af benklæder.

Medarbejderen indleder plejen med at skifte beboerens stomi. Medarbejderen klargør en mindre affaldspose ved stomien, så skiftet varetages nænsomt, værdigt og velorganiseret. Medarbejderne udfører den nedre personlige pleje efterfølgende. Beboeren sætter sig op sengekanten, og forflytter sig ud på badeværelset ved hjælp af rollator. På badeværelset varetager beboeren selv øvre personlig pleje, herunder mundpleje og håndhygiejne.

Under plejen foretager medarbejderen korrekt handskeskift efter uren indsats, og udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, og medarbejderne udviser faglig opmærksomhed på begyndende rødme på benene og den sarte hud i de intime områder. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Den ene medarbejder er under uddannelse, og den anden medarbejder vejleder kort om korrekt brug af antibakteriel sæbe. Beboeren bliver efterfølgende smurt med fed creme, og får strømper, ble og bukser på i sengen. Beboeren får ved vendinger i sengen tilbudt at holde fast i et håndklæde. Beboeren finder ro i at holde fast i en genstand, og forflytningerne i sengen foregår ergonomisk korrekt og i et roligt, tempo tilpasset beboeren.

Herefter forflyttes beboeren med loftsliften til en komfortkørestol, og køres til badeværelset til den øvre hygiejne. Beboeren får efter endt øvre pleje støtte til påklædning af trøje og får hjælp til grundig mundhygiejne. Inden beboeren køres ud til morgenmaden, vaskes beboerens hænder og negle grundigt.

Tilsynets vurdering - 5

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

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 udføres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.

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.