



# Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Solgården

Uanmeldt tilsyn  
December 2024

# Indhold

Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune .....	1
Forord.....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynet vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	7
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn .....	8
3.2 Status og udviklingsområder.....	8
3.3 Dokumentation .....	9
3.4 Pleje og støtte.....	11
3.5 Praktisk hjælp .....	12
3.6 Mad og måltider .....	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 Solgården, Virumvej 125, 2830 Virum

Leder: Sandra Buchardt Maagaard

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. december 2024

Tilsynets deltagerkreds: Centerleder og tre afdelingsledere.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Beboere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

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

Tilsynsførende:

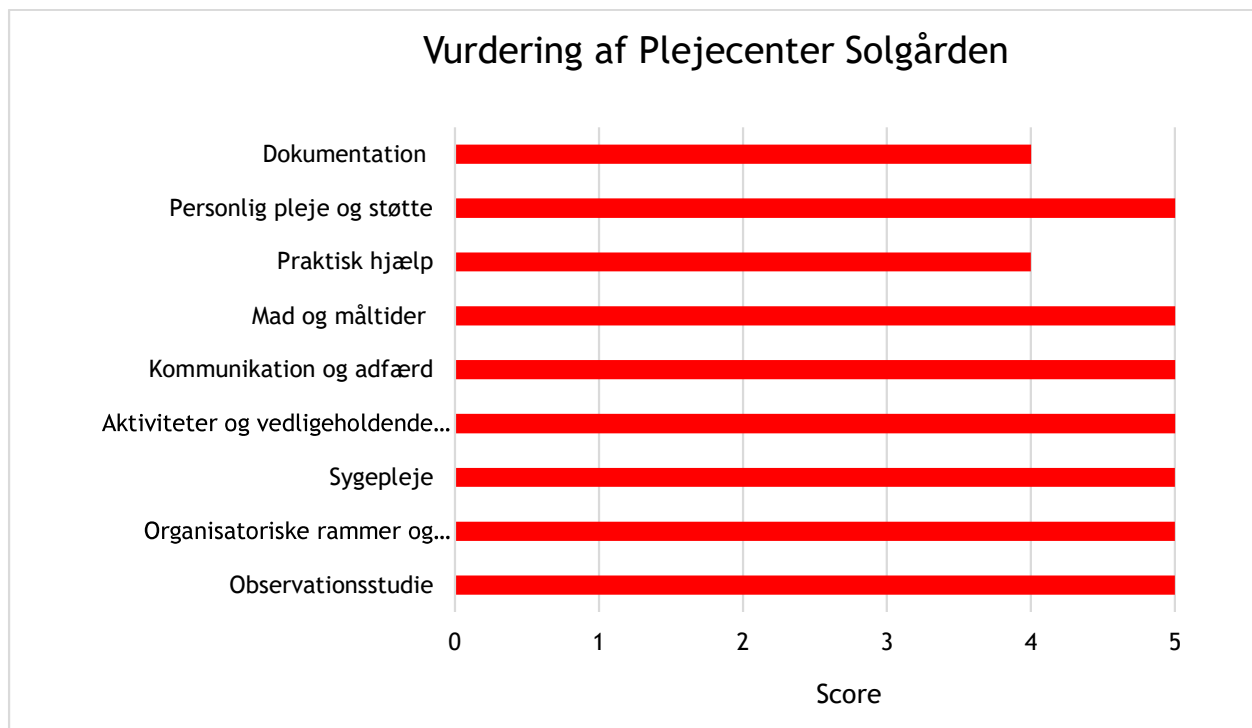
Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynet vurderinger

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



#### Dokumentation

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. Tilsynet vurderer, at der er enkelte mangler i forhold til ensartet brug af overskrifter og overskuelighed, som kan forbedres ved en mindre indsats. Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne, og de generelle oplysninger ses med relevante oplysninger. Det er tilsynets vurdering, at de tre journaler har veldokumenterede beskrivelser af helbredstilstandene, hvor der er sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses dog en journal med lettere uoverskuelige beskrivelser af beboerens diabetesbehandling i helbredstilstandene, handlingsanvisningerne og besøgsplanen. Handlingsanvisningerne er oprettede i relation til sundhedslovsindsatserne, og der ses manglende handlevejledende og individualiserede beskrivelser af.

#### 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 er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles faglig reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at de 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 fællesarealer generelt fremstår ryddelige og rengjorte, dog observeres en bolig med lugt af urin. 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 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 faglig reflekteret måde kan redegøre for principperne for 'Det gode måltid'.

### **Kommunikation og adfærd**

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

### **Aktiviteter og træning**

Det vurderes, at Solgården tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i alle 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**

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 og med anvendelse af korrekte værnemidler.

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 ensartet og overskuelig systematik i besøgsplanerne.
  - At handlingsanvisninger indeholder individuelle handlevejledende beskrivelser på sygeplejeydelser.
  - At der er en overskuelig og hensigtsmæssig sammenhæng mellem helbredstilstande, handlingsanvisninger og besøgsplanen
  - At der dokumenteres opfølgning på observationer med forværring.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på en enkelt bolig med behov for ekstra rengøring.



## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

**Data:****LEDELSEN**

Solgården modtog ved tilsynet i 2023 anbefalinger i forhold til dokumentations- og medicinområdet. Ledelsen fortæller, at der er tænkt bredt i forhold til at få implementeret Cura på Solgården. En af afdelingslederne deltager i kommunens Cura-møder, og er tovholder for processen med at få omsat de nye vejledninger og retningslinjer til praksis. Der er fællesmøder hver anden måned for alle medarbejderne, hvor forskellige temaer inden for dokumentationen gennemgås. Der er ligeledes lokale afdelingsvise EOJ-møder, hvor medarbejderne i mindre fora kan få sidemandsoplært eller gentaget dele af arbejdsgangene i Cura, alt efter deres behov. Nye medarbejdere deltager i de fælles møder, og modtager sidemandsoplæring både ved en kollega og ved afdelingslederne.

Alle afdelingsledere skal udarbejde tre dokumentationsaudits om måneden i deres afdeling, der videresendes centralt i kommunen til fælles læring og for at understøtte det fælles kommunale arbejde med at få ensrettet dokumentationen i Lyngby-Taarbæk Kommune.

I forhold til anbefalingen til medicinområdet har ledelsen arbejdet med medicinaudits for at få et indblik i medicin håndteringen. Det har vist sig, at der var flere umiddelbare løsninger for at understøtte medarbejdernes arbejde med medicin håndteringen. Blandt andet er alle medicinskabe gennemgåede, og der er fx lagt penne og labels klar til at få skrevet anbrudsdato på medicin med kort holdbarhed.

### 3.2 Status og udviklingsområder

**Data:****LEDELSEN**

Ledelsen fortæller, at det seneste år er der arbejdet med flere udviklingstiltag, men overordnet set er der arbejdet med fællesskab og videndeling på tværs af Solgården. Der har været forskellige tiltag, som fx fælles hyggeeftermiddage og en stor fælles arrangeret sommerfest. Ledelsen beskriver, at det kan mærkes, at der er kommet et godt fællesskab imellem medarbejderne, da kendskabet til hinanden er bedret.

Der har ligeledes været fokus på dysfagikost og ernæring til ældre, idet køkkenchefen arbejder på at øge mængden af grønne proteiner i kosten på Solgården. Dette har resulteret i en opmærksomhed på at øge mængden af protein ved fx at tilbyde beboerne æg til morgenmad eller pandekager til eftermiddagskaffen. Ledelsen beskriver, at den generelle mængde af indtaget protein er øget, og det kan mærkes, at beboerne har mere energi og lyst til at være aktive.

Lyngby-Taarbæk Kommune har besluttet at benytte den digitale platform 'Boblberg' til en del af kommunikationssamarbejdet med de pårørende. Solgården har taget denne platform til sig, og medarbejderne er aktive med at sætte opslag på Boblberg om sociale arrangementer og aktiviteter i afdelingerne. Ledelsen fortæller, at de pårørende har taget godt imod tiltaget, og at de ligeledes er aktive i brugen af platformen. Generelt set oplever ledelsen, at de pårørende er parate til digitale tiltag, og der er ligeledes arbejdet med, at de pårørende kan nedskrive beboernes livshistorie elektronisk.

Solgården benytter ligeledes det nye nødkalds-sensorsystem 'Roommate', som de har gode erfaringer med. Det opleves som en forbedring af trygheden blandt beboerne og de pårørende, idet



systemet kan registrere fald og lave digitale tilsyn uden at forstyrre beboerne. Alle medarbejderne kan benytte systemet på deres enheder, og flere afdelinger har nedlagt det traditionelle nødkaldssystem, og erstattet det med sensorerne. Medarbejderne giver udtryk for, at de har en sikkerhed i at kunne tilse beboerne på deres enhed, hvilket bevirker, at de føler sig mindre stressede.

Ledelsen beskriver, at Solgården, i samarbejde med kommunens musikterapeut, har dannet et beboerkor kaldet 'Solskinskoret', der blandt andet har sunget sammen med et kor fra Virum Gymnasium, og underholdt til flere fælles arrangementer. Samarbejdet med både Virum Gymnasium og Virum Skole er velfungerende, og der har blandt andet været afholdt studentergilde sidste sommer, som var en stor succes.

I forhold til kompetenceudvikling for medarbejderne på Solgården fortæller ledelsen, at Solgården er i fuld gang med et forløb med en demenskonsulent, hvor både ledelse og medarbejdere får værktøjer til at arbejde med beboere med demenssygdomme.

Der er ligeledes stor tilslutning til kurserne i Lyngby-Taarbæks nye læringslaboratorie, hvor der kan trænes færdigheder på en simulations- og træningsdukke. Kurserne kobles efterfølgende til medarbejdernes kompetencekort. Derudover underviser Solgårdens plejehjemslæger blandt andet i diabetes.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der arbejdes med synlighed for nærmiljøet, og at der prioriteres at vise potentielle nye beboere rundt på Solgården for at sikre en eventuel god indflytning.

### 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 de 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 bad. To ud af tre journaler ses med overskrifter og ensartet struktur, der giver overblik over de indsatser, beboerne skal have hjælp til i løbet af døgnnet, mens en dagvagsbesøgsplan ses med manglende ensartet struktur.

I alle tre journaler ses der 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 kan guides til selvstændig varetagelse af den øvre pleje. I alle tre journaler ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ses der beskrivelser af daglige observationer af en beboers fødder, da vedkommende har diabetes, eller en anden beboer, der skal observeres for tryk på hælen. I en besøgsplan ses oplysninger der om referenceværdier for blodsuktermåling, hvilket ikke helt stemmer overens med handlingsanvisningen på blodsuktermåling. Der er ved tilbagemeldingen til ledelsen informeret om dobbeltdokumentationen.

##### *Funktionsevnetilstande*

I alle tre journaler fremstår funktionsevnetilstandene relevante og opdaterede med tydelige beskrivelser af beboernes mål, såfremt de formår at formulere et mål. Der ses overensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne, fx at en beboer skal benytte specialbestik til måltiderne, hvilket ligeledes ses beskrevet i besøgsplanen.

### **Generelle oplysninger**

I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under helbredsoplysninger, mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie. I en journal for en beboer med kognitive udfordringer ses mange velbeskrevne oplysninger, der kan medvirke til relationsarbejdet og vedkommende dialoger.

### **Helbredstilstande**

I de tre 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. Der ses ligeledes beskrivelser af beboernes ordinerede risikosituationslægemidler og oplysninger om observationer ved symptomer på fx fejdoseringer eller ved fald. Der ses ligeledes flere relevante oplysninger om potentielle infektioner som fx lungebetændelser, hvor det med fordel kunne beskrives, hvilke symptomer beboeren typisk fremkommer med ved en nyopstået infektion.

I en journal ses der flere velbeskrevne oplysninger om beboerens diabetesbehandling, men idet oplysningerne er beskrevet både i besøgsplanen, i handlingsanvisningerne og i helbredsoplysningerne fremstår beskrivelserne af beboerens diabetesbehandling lettere uoverskuelig.

### **Handlingsanvisninger**

I alle tre journaler er der generelt oprettet handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatserne med relevante links til VAR. Handleanvisningerne til medicinadministration ses dog ikke handlevejledende og individuelt beskrevet.

### **Opfølgning på observationer/lændringer**

To beboere er triagerede grønne, og en beboer er relevant triageret gul, idet det ses dokumenteret, at beboeren er i behandling for en lungebetændelse. Der ses flere relevante opfølgninger på observationsnotater i forbindelse med beboerens lungebetændelse, hvor der ses tilsyn af kommunens MAT-team og opfølgning herefter. Der ses ligeledes handlingsanvisninger for alle tre beboere med månedlige vejninger, hvilket ses udført i observationsnotater. En enkel beboer har flere observationer af rødme i de intime områder, der forløber over flere måneder med mangelfuld opfølgning.

### **MEDARBEJDERNE**

Medarbejderne fortæller, at de ofte tager på hjemmebesøg, inden beboerne flytter ind på Solgården, hvor der indhentes oplysninger fra både beboeren og de pårørende. Efterfølgende afholdes en indflytnings samtale efter ca. 14. dage, og besøgsplanen startes op og justeres løbende. Medarbejderne tager udgangspunkt i de oplysninger, der er udfyldt af hjemmeplejen, og tilretter besøgsplanen ud fra oplysningerne. Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonen, der har ansvar for at evaluere og holde besøgsplanen ajour mindst hver tredje måned. Det samme er gældende for aftenvagterne og nattevagterne. Medarbejderne fortæller, at det er lidt forskelligt fra medarbejder til medarbejder, om der benyttes faste overskrifter i besøgsplanerne, men der arbejdes med en ensretning. Medarbejderne beskriver, at de er meget opmærksomme på at beskrive beboernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter, samt at der er sammenhæng mellem besøgsplanerne og funktionsevnetilstandene. Der udfyldes de syv funktionsevnetilstande, der er udvalgt centralt i kommunen, og funktionsevnetilstandene skal ligeledes opdateres hver tredje måned eller ved forandringer i beboernes tilstande.

Generelle oplysninger beskrives i et samarbejde mellem social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, og der er faste aftaler om, hvor beboernes samtykke skal dokumenteres. Medarbejderne beskriver, at det som noget nyt er muligt for de pårørende at skrive livshistorien digitalt, hvorefter de administrative medarbejdere på Solgården indsætter oplysningerne i Cura. Medarbejderne beskriver, hvorledes de generelle oplysninger i særdeleshed er medvirkende til relationsarbejdet og den kommunikative tilgang til beboerne, og de pårørende opfordres til at medvirke med oplysninger. Såfremt

de pårørende ikke ønsker at bidrage, eller det ikke er muligt at få oplysninger pga. manglende pårørende, beskrives dette i de generelle oplysninger.

De sygeplejefaglige ledere har ansvaret for at udfylde helbredsoplysningerne i samarbejde med de social- og sundhedsassistenter, der er kontaktperson for beboerne. Medarbejderne beskriver indholdet af dokumentationen i helbredstilstandene, og de fortæller, at der altid sikres sammenhæng mellem de ordinerede præparater og beboernes helbredsoplysninger samt helbredstilstandene. I forhold til handlingsanvisningerne beskriver medarbejderne, at de skal være handlevejledende, så det er tydeligt, hvilke handlinger der skal udføres.

Ved forværringer i beboernes tilstande, der ikke er akutte, lægges en opgave til sygeplejerskerne. Såfremt det er en akut forværring i beboernes tilstand, kontakter medarbejderne en kollega med højere kompetenceniveau, og alle medarbejderne dokumenterer deres observationer og handlinger i et observationsnotat.

Medarbejderne fortæller, at hver morgen gennemgås dokumentationen, og der håndteres opfølgninger på de oprettede opgaver.

#### Tilsynets vurdering - 4

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

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. Tilsynet vurderer, at der er enkelte mangler i forhold til ensartet brug af overskrifter og overskuelighed, som kan forbedres ved en mindre indsats.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande er opdaterede og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne, og de generelle oplysninger ses med relevante oplysninger.

Det er tilsynets vurdering, at de tre journaler har veldokumenterede beskrivelser af helbredstilstandene, hvor der er sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dog ses en journal med lettere uoverskuelige beskrivelser af beboerens diabetesbehandling i helbredstilstandene, handlingsanvisningerne og besøgsplanen. Handlingsanvisningerne er oprettede i relation til sundhedslovsindsatserne, og der ses manglende handlevejledende og individualiserede beskrivelser af ydelserne i enkelte handlingsanvisninger. Der ses generelt opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne, fraset en enkelt beboers journal.

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. Flere beboere ses med nystrøgne skjorter, pudsede briller og matchende smykker og halstørklæder.

##### 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 er tilfredsstillende. Fx beskriver en beboer stor tryghed ved medarbejdernes pleje af beboerens inkontinensproblemer. Beboeren beskriver, hvorledes

kontaktpersonen vejleder sine kollegaer, så beboerens problematikker varetages med omhu. Beboerne italesætter, at de i deres dagligdag oplever en høj grad af medinddragelse og selvbestemmelse, og at de kender de medarbejdere, der leverer hjælpen.

#### MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i den enkelte beboers behov for pleje og omsorg. Fx beskriver medarbejderne, at beboere med kognitive udfordringer kan have brug for tid og ro i deres plejesituation, og at der tages hensyn til beboere med latenstid i deres kommunikation.

Besøgsplanen benyttes altid som udgangspunkt for beboernes ønsker og vaner, men der tilrettes fra morgenstunden, såfremt beboerne har andre behov eller ønsker. Medarbejderne beskriver, at de altid forsøger at imødekomme beboernes ønsker om at stå tidligt op eller komme tidligt i seng. Medarbejderne kommer med eksempler på tilretning af beboernes ordinerede aftenmedicin, så medicinen kan administreres rettidigt i forhold til beboernes ønske om at komme tidligt i seng.

Medarbejderne beskriver, at de arbejder med at skabe tryghed for beboerne ved at være smilende og nærværende. Der arbejdes med kontaktpersonsystem, og det bestræbes, at kontaktpersonen varetager plejen af de tildelte beboere. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de er opmærksomme på at være synlige i afdelingen og at benytte musik til at skabe en god stemning. Medarbejderne forklarer, at de tager udgangspunkt i beboernes livshistorie for at arbejde personcentret med udgangspunkt i den enkelte beboers levede liv, fx i forhold til valg af musik under plejen.

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

#### Tilsynets vurdering - 5

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

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 er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles fagligt 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 rengjorte. I et hjem observeres en lugt af urin, dog uden at tilsynet kan lokalisere årsagen til lugten. Ledelsen er gjort opmærksom på dette ved tilbagemeldingen.

##### 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. Fx fortæller en beboer, at beboeren sikrer oprydning

inden rengøringen, så rengøringsmedarbejderen kan komme ordentligt til, mens en anden beboer fortæller at deltaget i aftørring af støv og at vande blomster.

#### MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at der er ansat rengøringsmedarbejdere på Solgården, der rengør boligerne hver 14. dag. Medarbejderne forklarer, at de sikrer den daglige renholdning af boligerne ved fx at rydde op og rengøre toilettet ved behov. Medarbejderne beskriver, at de inddrager beboerne i de praktiske opgaver, som fx at lægge viskestykker sammen eller her ved juletid, at beboerne deltager i pyntning af afdelingerne.

I tilfælde af smitte er der klargjorte vogne med værnemidler, og medarbejderne fortæller, at der ligger laminerede vejledninger om, hvilke værnemidler der skal benyttes. Dertil nævner medarbejderne, at de altid anvender engangsforklæde og handsker som daglige værnemidler ved hjælpen til personlig pleje eller ved håndtering af fødevarer.

#### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer generelt fremstår ryddelige og rengjorte, dog observeres en bolig med lugt af urin. 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

##### Morgenmad i to forskellige afdelinger:

I begge afdelinger ses der et veldækket spisebord med dækkeservietter, blomster og diverse morgenmadsprodukter på en køleplade. Der er enkelte beboere, der sidder og spiser, mens andre beboere er færdige med morgenmaden, og sidder og læser avis. Fra en musikstation lyder hyggelig og rolig julemusik og stemningen er afslappet og hjemlig.

##### Frokost i en plejeafdeling:

I fællesspisestuen på en afdeling ses fire beboere klar ved bordet, hvor de venter på, at smørrebrødet serveres. To medarbejdere er i det tilstødende køkken, hvor de klargør fade med pålæg og smør til rugbrødet. Begge medarbejdere er iført engangsforklæde og handsker under tilberedningen, og der ses relevant handskeskift imellem ren og urent ifm. med, at en medarbejder skal hente noget i køkkenet.

Den varme suppe, rugbrødet og pålægget sættes på et anretterbord ved spisebordet, og herefter sørger en medarbejder for at præsentere maden og spørge beboerne individuelt om, hvad de ønsker. To af beboerne får hjælp til udskæring af maden, så de selv kan indtage måltidet med en gaffel. De to andre beboere er selvhjulpne. En af beboerne spørger på et tidspunkt, om der er noget sennep, og en medarbejder sørger straks for at hente dette til bordet. På midten af bordet er placeret en

køleplade med forskellige drikkevarer, som beboerne kan forsyne sig fra. Der opleves en hyggelig og rar stemning med stille musik i baggrunden, og begge medarbejderne sidder med ved måltidet og samtaler med beboerne.

#### 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 oplever at have indflydelse på maden. En beboer beskriver, hvordan beboeren understøttes til selvstændigt at indtage sin mad ved, at medarbejderne skærer maden ud, så den nemt kan indtages. Alle tre beboerne vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver, at der generelt er god stemning, og at medarbejderne medvirker til hyggeligt samvær.

#### MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at de tilretter den rehabiliterende tilgang til måltiderne alt efter, hvad afdelingens beboere kan deltage i. Fx har enkelte afdelinger fadservering, så beboerne selv kan smøre deres mad, mens andre afdelinger har fadservering. Medarbejderne fortæller, at de inddrager beboerne, alt efter deres ressourcer, i at hjælpe til ved fx at skænke væske for medbeboerne eller ved at deltage i oprydningen efter måltiderne. Medarbejderne forklarer, at der er faste roller under måltidet for at skabe ro og at støtte urolige beboere til at forblive siddende under måltidet. Medarbejderne beskriver, at det er aftalt, at nogle medarbejdere sidder med ved spisebordet, og faciliterer samtaler og støtter de beboere, der har brug for hjælp. Mens andre medarbejdere serverer mad til de beboere, der vil spise i egen bolig. Medarbejderne forklarer, at de lægger vægt på, at måltiderne er en stund, der giver nærvær og samvær for så mange beboere som muligt.

Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde med køkkenet i forhold til beboernes ønsker til maden, og der kan bestilles fødselsdagsmiddag eller særlige livretter.

#### 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. Ligeledes observerer tilsynet, hvordan medarbejdernes indbyrdes kommunikation er afdæmpet og tilrettet situationen, fx da en ny kollega skal vejledes i medicinadministration under morgenmåltidet.

### BEBOERE

En beboer kan ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål til området, men de to andre beboerne fortæller, at de oplever venlige og imødekommende medarbejdere, der udviser respekt for deres privatliv. En af beboerne fortæller om sin kontaktperson, der opleves som en god støtte i beboerens hverdagsliv på Solgården.

### MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at de tilretter deres kommunikation individuelt til beboerne. Medarbejderne beskriver, at de benytter faglige redskaber i deres kommunikation, som fx:

- Åbent kropssprog og imødekommende adfærd.
- Udvide ro og tålmodighed.
- Skabe tryghed ved at være synlige og nærværende i afdelingernes fællesrum.

Medarbejderne forklarer, at afdelingerne for beboere med kognitive udfordringer blandt andet forsøger at nedsætte mængden af stimuli ved ikke at have TV kørende i baggrunden og at benytte musik fra programmet 'MusicMind', der virker afslappende og beroligende. I andre afdelinger benyttes TV-udsendelser eller film til fællesaktivitet sammen med beboerne og til at skabe en hjemlig stemning.

Medarbejderne fortæller, at beboernes livshistorie inddrages i forhold til kommunikative tilgange eller til valg af musik, der skal afspilles.

### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Solgården. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov. 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

Solgården er hjemligt indrettet med flere komfortable fællesstuer og opholdsområder. I hovedhuset ses en velbesøgt café, hvor flere borgere fra nærmiljøet kommer og har fælles aktiviteter. Der ses flere opslagstavler med de seneste aktiviteter, der har været afholdt, som fx billeder af skolebesøg, besøg af nyudsprungne studenter, erindringsdans eller cykeltur i det grønne. I alle afdelinger ses julepynt ophængt i loftet eller som tableauer på gulvene, som er tilrettet beboernes behov for julestemning eller færre sanseindtryk. I afdelingen for beboere med demenssygdomme ses fx tre beboere siddende ved TV'et, hvor der afspilles pejsebilleder, mens beboerne hygger sig med kaffe og julebag. I andre afdelinger sidder flere beboere sammen i spisestuen, og læser avis eller småsnakker med medarbejderne, mens julemusikken lyder i baggrunden.

Ved tilsynets afslutning ses Solgårdens beboerkor 'Solskinskorets' siddende i en rundkreds i det fælles træningsrum. Beboerne er inddelt efter stemmer, og en musikterapeut spiller på klaver, mens en anden musikterapeut leder koret. Koret synger julesalmer, og musikterapeuterne roser beboerne for deres sangstemmer og gode samklang.



## BEBOERE

Beboerne er bekendte med Solgårdens 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 deltaget i gudstjeneste, og glædes ved de mange gode juletraditioner, der er på Solgården. En anden beboer fortæller, at beboeren har deltaget i 'Herrejulefrokost', hvor der blev serveret lækker smørrebrød og rigelige mængder af snaps. Beboeren fortæller ligeledes om fælles stolegymnastik, men holder mest af samværet med sine naboer.

## MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at der er tilknyttet aktivitetsmedarbejdere, der deles med flere andre plejecentre. Blandt medarbejderne er der en funktion som aktivitetsressource, der har ansvaret for at samarbejde med aktivitetsmedarbejderne og at inddrage beboernes forslag og ønsker til aktiviteter. Medarbejderne fortæller ligeledes om 'Herrejulefrokosten', og beskriver, at der lægges vægt på både større fælles aktiviteter for alle beboeren, men i særdeleshed mindre afdelingsaktiviteter.

I forhold til den vedligeholdende træning fortæller medarbejderne, at en af medarbejderne varetager ugentlig stolegymnastik. Der er ligeledes tilknyttet en fysioterapeut, der både varetager eventuelle genoptræningsplaner eller samarbejder med medarbejderne om vedligeholdende træningsindsatser.

Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at de aktivt benytter den digitale platform Boblberg til at formidle de aktiviteter, der foregår på Solgården til de pårørende. Medarbejderne beskriver, at de oplever, at de pårørende sætter stor pris på opslagene, og at de benytter billederne som samtaleemner sammen med deres nære.

### Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at Solgården tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderen flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i alle 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, men observerer støttestrømper, der er påsat korrekt og uden folder.

#### LEDELSEN

Ledelsen fortæller, at alle ledere er uddannede sygeplejersker, og at der er sygeplejersker ansat som faglige ledere tilknyttede alle afdelinger. Der er tillige besluttet at opnormere med endnu en sygeplejerske i den ene afdeling for beboere med demenssygdomme.

Ledelsen fortæller, at alle medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling, alt efter deres ønsker og behov, som aftales til de årlige medarbejderudviklingssamtaler. Der arbejdes med kompetencekort, og afdelingernes sygeplejersker varetager oplæring og vidensdeling i forbindelse med de opgaveoverdragede sygeplejeindsatser. Ledelsen fortæller, at medarbejdernes kompetencekort svarer til de kompetencer, der er beskrevet i Lyngby-Taarbæk Kommunes indsatskatalog.

### BEBOERNE

En beboer kan ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål. De to andre beboere fortæller, at de modtager støtte til at indtage medicinen, og får hjælp til påtagning af støttestrømpe. Som en beboer forklarer, varetager lægen ordinationerne, mens medarbejderne er meget opmærksomme og omhyggelige med, at beboeren får indtaget sin medicin. En anden beboer fortæller, at medarbejderne sikrer en god hudpleje i forbindelse med aftagning af støttestrømpen, hvilket er rart, da beboeren lider af tør hud.

### MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, at der er vejledninger og retningslinjer på intranettet, der beskriver, hvilke kompetencer der påkræves til at udføre de sygeplejefaglige indsatser. Medarbejderne benytter VAR-portalen til at søge viden om sygeplejefaglige procedurer. Sygeplejersken fortæller, at der udarbejdes kompetencekort til de videredelegerede ydelser, og at sygeplejersken forestår med side-mandsoplæring, videndeling og opfølgning. Der er fastlagt opfølgning på kompetencekortene hver andet år, og medarbejderne fortæller, at de oplever, at der er en god justits med, hvilke medarbejdere der er oplært til de forskellige opgaver. Medarbejderne fortæller, at der har været undervisning i blandt andet palliation, hvor der både var medicinsk fagligt fokus, men også fokus på musik tilrettet den sidste tid samt 'Farvelkasser' med remedier til det palliative forløb.

### 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 fortæller, at Solgården er organiseret ved en plejecenterleder og tre afdelingsledere, tre afdelingstilknyttede sygeplejefaglige ledere og flere medarbejdere med social- og sundhedsassistent eller -hjælperuddannelse. Solgården har ligeledes tilknyttet musikterapeuter, aktivitetsmedarbejdere, fysioterapeuter og ergoterapeuter. Ledelsen fortæller, at der afholdes ugentlige beboermøder, hvor både fysio- og ergoterapeuter samt demenskontaktpersonen deltager, og alle bidrager med deres faglige perspektiver på beboernes problemstillinger. Der afholdes tillige jævnligt køkkenmøde, hvor ergoterapeuten deltager sammen med ledelsen og køkkenchefen, hvor der er dialoger i forhold til ernæringsindsatserne og dysfagikost.

Der afholdes yderligere triagemøder to gange ugentligt, hvor de sygeplejefaglige ledere er tovholdere, og forværringer i beboernes tilstande gennemgås, og der planlægges forebyggende og sundhedsfremmende tiltag.

#### MEDARBEJDERNE

Medarbejderne fortæller, at de oplever gode muligheder for tværfaglig sparring og vidensdeling på både morgenmøderne og triageringsmøderne. Hver morgen drøftes døgnetts dokumentation, og til de ugentlige triagemøder triagerer de beboere, der har forværringer i deres tilstande. Medarbejderne forklarer, at der er klare kriterier for triagefarverne, idet beboere, der er udskrevet fra hospitalet, er i palliative forløb eller nyindflyttede beboere er triagerede røde. De nyindflyttede beboere er røde for at påminde medarbejderne om, at beboernes journal skal tilrettes og udfyldes efter indflytning på

Solgården. Der arbejdes med opfølgningsdatoer i Cura for at sikre opfølgning på de sundhedsfaglige tiltag, der er igangsat til beboere, der er sat i gul pga. forværringer i deres tilstande. Medarbejderne fortæller, at der er tildelte roller til triagemøderne, hvor sygeplejersken er tovholder, mens social- og sundhedsassistenterne dokumenterer løbende igennem mødet for at få beskrevet triagetiltagene i Cura.

Medarbejderne fortæller, at de ugentlige beboermøder, med både demenskontaktperson og terapeuter, bidrager med fælles tværfaglige løsninger på beboernes udfordringer, fx i forhold til trivsel, vedligeholdende træning eller mobilitet.

Der er ikke overlevering mellem vagtlagene. Der lægges i stedet opgaver til kollegaerne i de andre vagtlag. Medarbejderne fortæller dog, at flere kollegaer møder lidt tidligere for at få mundtlig overlevering.

Yderligere fortæller medarbejderne, at der er et velfungerende samarbejde med Omsorgstandplejen og plejehjemslægerne, der kommer fast på Solgården.

### 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

Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt godmorgen. Medarbejderen taler højt og tydeligt, (idet beboeren ikke har fået sit høreapparat på endnu), og oplyser om planen for morgenplejen. Efter isætning af høreapparaterne taler medarbejderen i normalt toneleje. Der benyttes en venlig og respektfuld stemmeføring, og der anvendes fysisk berøring i kontakten med beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen.

#### 2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE

Begge medarbejdere træder ind i boligen samtidigt, og henvender sig hver især til beboeren, der ligger i sin seng. Beboeren vækkes med blid berøring på hånden, og der hilses venligt god morgen af begge medarbejdere. Begge medarbejdere henvender sig til beboeren under plejesituationen, og de taler kun til hinanden ift. koordinering af plejeopgaverne. Medarbejderne skiftes til at udfører hjælpen, og der støttes og kommunikeres skiftevis med beboeren. F.eks. imens den ene medarbejder vasker, sørger den anden medarbejder for at holde beboeren på skulderen. Der ses smil imellem begge medarbejdere og beboeren, og der opleves en opløftet stemning, understøttet af munter musik, som afspilles i baggrunden.

### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

#### 1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER

Plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner, og starter med, at beboeren sættes tilrette i sengen for at drikke et glas koldt mælk, mens medarbejderen gør klar til morgenplejen. Under hele forløbet er medarbejderen opmærksom på at bevare beboerens autonomi, hvilket gøres ved aktivt at inddrage beboeren i de forskellige handlinger, der udføres, og ved at sikre, at beboeren er klar til handlinger, som f.eks. at vende sig i sengen eller påklædning af tøjet. Medarbejderen inddrager ligeledes beboeren i valg af tøj, og spørger ind til beboerens ønsker til parfume og læbestift.

## 2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE

Beboeren spørges ind til valg af musik som det første, og medarbejderen spiller den valgte genre på MusicMind anlægget. Beboeren informeres løbende om opgaverne under plejen, og medarbejderne afventer, at beboeren indikerer samtykke til at være klar til at modtage hjælpen. F.eks. under hjælpen til øvre hygiejne på badeværelset spørger medarbejderen, om beboeren vil prøve at børste tænder selv, eller om der ønskes hjælp til tandbørstning. Begge medarbejdere er opmærksomme på, at beboeren føler sig tryk i alle forflytningsituationerne ved loftliften ved at forflytte beboeren i et passende tempo og sørge for, at beboeren holder fast i remmene på liftsejlet.

## REHABILITERING

### 1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER:

Medarbejderen anvender igennem hele forløbet guidning for at inddrage beboerens ressourcer i plejehandlingerne. Beboeren har en del ressourcer, og medvirker aktivt ved fx at vende og forflytte sig i sengen og at gå med støtte med rollator ud til badeværelset. Medarbejderen benytter fx klar gangtakt ved højt at sige 'en-to-en-to', da beboeren går ud til badeværelset, og medarbejderen støtter derved rytmen til beboernes trin. Beboerens ressourcer inddrages ligeledes ved, at beboeren blandt andet deltager i den øvre pleje. Da beboeren skal rejse sig for at få støtte til påklædning af bukserne, vurderer medarbejderen, at beboerens ressourcer er svækkede efter at have gået selvstændigt til badeværelset, og medarbejderen anvender en Sara Stedy til forflytning over i beboerens kørestol. Medarbejderen roser beboeren for den aktive deltagelse, og beboeren virker tilfreds med sin indsat, og sidder afslappet i kørestolen. Da beboeren hjælpes til morgenbordet, forflyttes beboeren til en spisebordsstol, i stedet for at blive siddende i kørestolen for at spise morgenmad.

### 2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Beboeren, der har en stærk nedsat funktionsevne, inddrages på bedste vis i opgaverne. Beboeren støttes under alle opgaver, som f.eks. til at vende og dreje sig i sengen og at løfte arme og ben ifm. påklædning.

## ORGANISERING AF ARBEJDET

### 1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen forbereder plejen ved at klargøre alle remedier på et plejebord og have affaldsspand inden for rækkevidde. Sengen indstilles i korrekt højde, og medarbejderen benytter rutineret sengen til at understøtte beboerens forflytning ved at hæve fodenden af sengen. Beboeren for udført nedre pleje i sengen, og støttes efterfølgende til at gå ud på badeværelset. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, og da en kollega forsigtigt banker på, bemærker medarbejderen det ikke, og kollegaen går forsigtig igen uden at forstyrre.

### 2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE

Der opleves ingen forstyrrelse eller afbrydelser undervejs i hjælpen, og det opleves, at arbejdet udføres efter velkendte rutiner imellem beboeren og begge medarbejdere. Hjælpen indledes ved, at der hentes remedier fra beboerens badeværelse, såsom vaskefad, klude, håndklæder, sæbe mv., som placeres på et plejebord ved sengen. Beboeren får udført nedre hygiejne i sengen, og derefter forflyttes beboeren med lift til bækkenstol, og køres til badeværelset. Den første medarbejder

hjælper med øvre hygiejne på badeværelse, imens den anden medarbejder sørger for oprydning og klargøring af sengen, hvor der ilægges en ren ble, som beboeren skal have på efter endt pleje på badeværelset. Beboeren forflyttes med lift tilbage i sengen, og hjælpes med ble og benklæder, og herefter forflyttes beboeren med lift til kørestolen og hjælpes til spisestuen mhp. indtagelse af morgenmåltidet.

## DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

### 1. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED EN MEDARBEJDER

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, og medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved hele tiden at tildække beboeren med et håndklæde. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen støtter beboeren til at komme op at sidde på sengekanten, og sikrer, at beboeren har fået balancen, inden beboeren kommer op at stå. Efter endt pleje i sengen støttes beboeren til badeværelset, og får fred til at benytte toilettet. Beboeren støttes efterfølgende til nedre påklædning, og forflyttes over i en kørestol og køres til vasken for selvstændigt at børste tænder. Medarbejderen vasker omhyggeligt protesen, og støtter beboeren til at få protesen til at sidde ordentligt.

Ved plejens begyndelse ifører medarbejderen sig engangsforklæde og handsker, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen afspritter vaskefade, og sikrer korrekt håndtering af vasketøj og affald. Medarbejderen aftager engangsforklædet efter endt pleje i sengen og har derved ikke engangsforklæde på da sengen redes efter endt pleje.

### 2. OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION VED TO MEDARBEJDERE:

Begge medarbejdere har iført sig engangsforklæde og handsker, inden hjælpen påbegyndes, og begge medarbejdere efterlever de infektionshygiejniske retningslinjer ved rettidig handskeskift samt hånddesinfektion. Beboeren ses liggende på en luft-veksel madras, grundet nedsat mobilitet med stor tryksårsrisiko. I forbindelse med hjælpen ses begge medarbejdere at være opmærksomme på beboerens hud ved, at de sikrer hudpleje, samt at hverken tøj eller ble giver trykmærker. Den nedre hygiejne foretages ud fra de faglige retningslinjer. Medarbejderne sørger for, at beboeren er dækket med et håndklæde over intimområdet ifm. med, at beboeren sidder på bækkenstol og under forflytningerne. Afslutningsvist sørger medarbejderen for, at beboeren sidder korrekt i sin kørestol ved at kippe kørestolen tilbage, så beboeren nænsomt placeres i stolen.

## Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget 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 og med anvendelse af korrekte værnemidler.

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



## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet 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.