

Tilsynsrapport

Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejecenter Baunehøj

Uanmeldt helhedstilsyn
Marts 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	6
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Medicinhåndtering og administration	7
3.5	Hverdagens praksis	8
3.5.1	Personlig pleje	8
3.5.2	Praktisk hjælp	9
3.5.3	Mad og måltider	9
3.5.4	Omgangsform og sprogbrug	10
3.5.5	Fysiske rammer og aktiviteter/træning	10
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	11
3.6.1	Bemanding og personalesituation	11
3.6.2	Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde	11
4.0	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	15
5.0	Præsentation af BDO	16

Forord

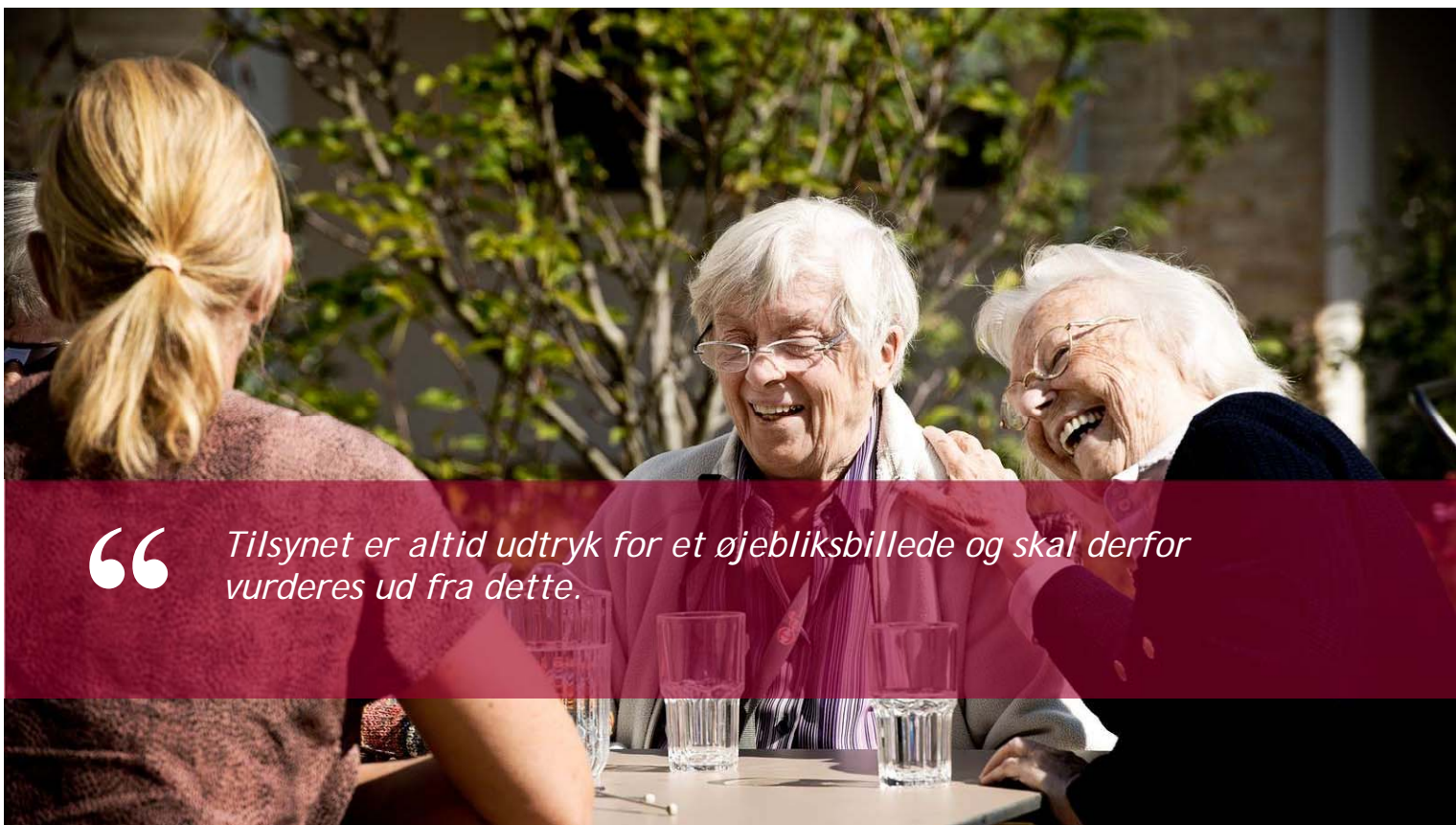
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

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

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. 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.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Baunehøj er, at der er tale om et plejecenter med generelt meget tilfredsstillende forhold. Den samlede vurdering er dog, at der vurderes:

Tilfredsstillende forhold

Denne vurdering er givet på baggrund af, at tilsynet i et konkret tilfælde har konstateret mindre tilfredsstillende forhold vedrørende kommunikation og beboers selvbestemmelse, som det vil kræve målrettet indsats at afhjælpe. Øvrige forhold varierer fra meget tilfredsstillende til tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at der meget tilfredsstillende er fulgt op på anbefalingerne fra 2017. Tilsynet vurderer, at Plejecenter Baunehøj arbejder meget tilfredsstillende ud fra Lyngby-Taarbæk Kommunes værdigrundlag og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde. Der arbejdes målrettet med implementeringen af den personcentrede omsorg, og medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de anvender principperne i det daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation overordnet er tilfredsstillende. Samtidig vurderer tilsynet, at døgnrytmeplanerne i flere tilfælde mangler handlevejledende beskrivelser af fx hjælpen til bad samt konsekvent information om, hvornår beboerne skal have medicin.

Der foreligger en skriftlig instruks for medicinbehandling, og denne er fulgt hos alle tre beboere. Hos en enkelt beboer mangler side 2 af den medicinliste, der er i beboers bolig. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og -behandling.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne finder hjælpen meget tilfredsstillende. Plejecentret har generelt en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger samt i forhold til renholdelse af hjælpemidler. I forhold til en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at det bør undersøges, hvorvidt rengøringsstandarderne er i overensstemmelse med beboers ønsker. Tilsynet vurderer, at der er lugtgener på en afdeling, som bør afdækkes. Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af maden og måltiderne på Plejecenter Baunehøj generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne giver udtryk for tilfredshed, ligesom medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan måltiderne tilrettelægges og afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Det er tilsynets vurdering, at baggrundsmusik i en afdeling spilles, uden at nogen har forholdt sig til, om det er beboernes ønske.

Tilsynet vurderer, at omgangstone og sprogbrug på plejecentret generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne oplever, at medarbejderne taler respektfuldt til dem, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for faglige overvejelser omkring omgangsform og sprogbrug. Dog vurderer tilsynet på baggrund af konkret episode, at det er mindre tilfredsstillende, hvordan beboer tiltales og omtales og ligeledes i samme episode er det tilsynets vurdering, at beboers mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse ikke overholdes.

Plejecentret har et meget tilfredsstillende aktivitetstilbud, der både vedrører en-til-en aktivitet og fællesaktiviteter. Klippeplansordningen er velfungerende.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne, der ligeledes oplever gode muligheder for kurser og efteruddannelse samt et godt tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever ustabilitet og usikkerhed i forhold til afholdelse af MUS.

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.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til områdecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsat arbejder med at sikre korrekt og ajourført dokumentation, herunder handlevejledende beskrivelser af plejen i døgnrytmeplaner samt konsekvent information om, hvornår beboerne skal have medicin. I forlængelse heraf anbefaler tilsynet, at der er opmærksomhed på, at de printede medicinlister er korrekte og fremstår med alle sider.
 2. Tilsynet anbefaler, at der følges op på observerede lugtgener på en konkret afdeling, og at der afdækkes og iværksættes tiltag til at afhjælpe dette.
 3. Tilsynet anbefaler, at det afklares, hvorvidt rengøringsstandarder i en konkret bolig er i overensstemmelse med, hvordan beboeren ønsker sin daglige rengøring, samt at eventuelle aftaler dokumenteres i beboers døgnrytmeplan.
 4. Tilsynet anbefaler, at der blandt medarbejderne fagligt reflekteres over, hvordan beboerne sikres værdighed i tiltale- og omtaleform, samt hvordan det sikres, at beboerne gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse i konkrete situationer.
 5. Tilsynet anbefaler, at der sker en refleksion i forhold til brugen af musik på fællesarealer, og til hvem musikken er målrettet.
 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen kommunikerer til medarbejderne, hvordan der fremadrettet vil blive arbejdet med MUS, således at medarbejderne ved, hvad de kan forvente.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Carlshøjvej 68, 2800 Kgs. Lyngby
Leder
Områdeleder Tina Bardrum
Antal boliger
108 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 14. marts 2018
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med områdecentrets leder og assisterende områdeleder• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent, 1 ergoterapeut) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske, SD Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved tilsynet i 2017 fik Plejecenter Baunehøj anbefalinger vedrørende videndeling inden for demens, dokumentation, arbejdsgange omkring medicindosering, ventetid på toiletbesøg, rengøring af boliger og hjælpemidler samt refleksion vedrørende medarbejdernes roller og ansvar i forhold til aktiviteter og træning.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er kørt en task force inden for demens, og der er opmærksomhed på, at de nye ressourcepersoner inddrages i task forcen. Videndeling er afgørende på tværs af afdelinger og vagtlag, således at alle medarbejdere har mulighed for at opnå viden omkring det at arbejde med beboere, der har demens. Der er VISO-forløb på en beboer, hvilket ligeledes bidrager til videndeling omkring demens.</p> <p>I forhold til det fortsatte arbejde med at sikre korrekt og ajourført dokumentation, er der i høj grad fokus på dette i forbindelse med forberedelse til FSIII.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de har reflekteret over de forskellige arbejdsgange i forbindelse med medicindosering. De forskellige arbejdsgange handler i høj grad om, at beboerne er forskellige. Der tages således udgangspunkt i den enkelte beboer, når det besluttet, hvorvidt der doseres i beboernes boliger eller ej.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fulgt op i forhold til den konkrete beboers oplevelse af lang ventetid på toiletbesøg. Der er ligeledes fokus på at drøfte emnet på husmøder. Ifølge ledelsen er der konstant fokus på kerneopgaven, og det er beboernes oplevelse, der er i centrum. Selv om beboeren måske ikke har ventet uacceptabelt længe, skal oplevelsen tages seriøst.</p> <p>Nogle beboere får gjort rent på daglig basis, mens andre får gjort rent en gang om ugen. Beboerne får således gjort rent efter behov.</p> <p>I forhold til rengøring af hjælpemidler er det kontaktpersonernes opgave at sørge for, at hjælpemidlerne bliver gjort rent, når de trænger.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er daglige aktiviteter og træning. Der er i høj grad fokus på den rehabiliterende tilgang og det hele tiden at se ressourcerne hos beboerne. Fysio- og ergoterapeuter fra træningsenheden varetager træningen. Det er ledelsens opfattelse, at terapeuter og medarbejdere arbejder godt sammen om den daglige træning.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne fra 2017.</p>

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Ledelsen fortæller, at man er langt i processen hen imod at arbejde målrettet med den personcentrerede omsorgsmodel. Der holdes så vidt muligt etagemøder en gang om ugen, hvor en enkelt beboer drøftes i dybden. Det er hele personalegruppen, der bibringer viden om beboeren. Det er sygeplejerske i samarbejde med social- og sundhedshjælper samt social- og sundhedsassistenter, der udarbejder de pædagogiske handleplaner.</p> <p>To af de interviewede medarbejdere fortæller, at de har været på kursus i personcentreret omsorg. Der holdes møde ca. en gang om måneden, hvor man drøfter en konkret beboer. En ressourceperson har hjulpet til i udarbejdelsen af de pædagogiske handleplaner på plejecentrets demensafdelinger.</p>
-------------	--

	<p>En medarbejder beskriver en oplevelse af, at medarbejderne på plejecentret egentlig altid har arbejdet med udgangspunkt i principperne for personcentreret omsorg, men at det er rigtigt givende, at der er kommet eksplicit fokus på, at det er den tilgang, man skal arbejde ud fra.</p> <p>På en afdeling er der lavet et aktivitetskema, der giver fokus på fx at inddrage beboerne i at ordne vasketøj, vaske, feje og rydde op. Skemaet giver et overblik over, hvilke beboere der har været med til hvilke opgaver. Det giver stor nytteværdi og bidrager til beboernes livsglæde, når de oplever, at de kan hjælpe til i hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Plejecenter Banehøj arbejder meget tilfredsstillende ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde.</p> <p>Der arbejdes målrettet med implementeringen af den personcentrerede omsorg, og medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de anvender principperne i det daglige arbejde.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation for tre beboere.</p> <p><u>Døgnrytmeplaner:</u></p> <p>Der er udarbejdet døgnrytmeplan for alle tre beboere med handlevejledende beskrivelser, hvor det også kan læses, hvad beboer selv bidrager med. For en beboer gælder dette kun for morgenplejen. Hos ingen af beboere er det konsekvent dokumenteret, hvornår beboerne skal have hjælp til medicin.</p> <p><u>Sygeplejefaglige udredninger:</u></p> <p>Der findes opdaterede sygeplejefaglige udredninger på alle tre beboere med beskrivelser af beboernes ressourcer og begrænsninger.</p> <p><u>Handleplaner:</u></p> <p>Der er relevante handleplaner på alle tre beboere, og ikke længere aktuelle handleplaner er afsluttet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de bruger døgnrytmeplanen som et værktøj til at levere den pleje og omsorg, som den enkelte beboer ønsker og har behov for. Ud fra døgnrytmeplanerne laves en daglig planlægning, således at det er muligt at imødekomme beboernes behov og de ønsker, de har til deres hverdag. Ergoterapeuten fortæller, at hun er opmærksom på, at hendes observationer kan indgå som en del af oplysningerne i døgnrytmeplanen. Det er kontaktpersonens ansvar at udarbejde og opdatere døgnrytmeplaner.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation overordnet er tilfredsstillende. Samtidig vurderer tilsynet, at døgnrytmeplanerne i flere tilfælde mangler handlevejledende beskrivelser af fx hjælpen til bad samt konsekvent information om, hvornår beboerne skal have medicin.</p>

3.4 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	<p>Tilsynet bliver oplyst, at plejecentrets medarbejdere følger medicininstruks, der indeholder alle nødvendige anvisninger, herunder medicinadministration og håndtering af dosisdispenseret medicin, samt hvordan det sikres, at ikke-dispenserbar medicin administreres korrekt. Instruksen kan tilgås både elektronisk og i printet version. Det fremgår ligeledes, hvilke kompetencer personalet skal have for at varetage de konkrete opgaver.</p>
-------------	--

	<p>Tilsynet gennemgår tre beboeres medicin og oplysninger fra FMK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation på medicinlister fra FMK er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området. • Medicinen opbevares på alle afdelinger korrekt, hvor aktuell medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin. • Medicinen håndteres forskelligt på afdelingerne. På nogle afdelinger dispenseres medicinen i beboernes boliger. • Der observeres generelt god orden og systematik i medicinskabe. • Doseringsæsker er markeret med navn og cpr-nummer. • Hos alle tre beboere er medicinen doseret korrekt. • Hos alle tre beboere er der givet den medicin, der skal være givet, på tilsynstidspunktet. <p>Tilsynet bemærker, at side 2 mangler på en aktuell medicinliste, der er opbevaret i skab i beboers bolig. Tilsynet bemærker samtidig, at medicinen udleveres i køkkenet, hvor der ligger korrekt og fyldestgørende medicinliste.</p> <p>Beboerne er tilfredse med den hjælp, de får til medicinhåndtering og administration. Medarbejderne fortæller, at medicinen opbevares i beboernes boliger, og det er kontaktpersonen, der har ansvar for at tjekke, at medicinen stemmer overens med medicinskemaet. Det dokumenteres, hver gang der gives medicin til en beboer. Er der fejl i medicinen, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Der rettes op på fejlen, og der indberettes en UTH. Plejecentret har en UTH-ansvarlig sygeplejerske, der har overblik over utilsigtede hændelser og ansvar for at skabe læring og udvikling på baggrund af indberetningerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der foreligger en skriftlig instruks for medicinhåndtering, og at denne er fulgt hos alle tre beboere. Hos en enkelt beboer mangler side 2 af den medicinliste, der er i beboers bolig. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og -håndtering.</p>

3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

3.5.1 Personlig pleje

Data	<p>De beboere, som tilsynet taler med i både boliger og på fællesarealer, fremstår velsoignerede og veltilpasse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to ud af tre beboere har lidt svært ved at svare på spørgsmål grundet hukommelsesmæssige udfordringer. I forhold til disse to beboere observerer tilsynet, at beboerne fremstår rolige, trygge og tilpas i situationen.</p> <p>Den tredje beboer, som tilsynet taler med, giver udtryk for en oplevelse af, at hjælpen svarer til hans behov. Beboer er meget tilfreds med hjælpen, og indgåede aftaler bliver altid overholdt. Beboer glæder sig over, at han som udgangspunkt kender de medarbejdere, der hjælper ham dagligt. Dagligdagen er beboers egen, og han bestemmer selv, hvad han vil og ikke vil, hvilket altid respekteres af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på beboernes selvbestemmelse, fx i forbindelse med badet. Ønsker en beboer ikke bad på den dag, det er planlagt, kan beboeren blot få hjælp til bad en anden dag. Nogle beboere får hjælp til bad flere gange om ugen, hvis de ønsker og har behov for dette.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Hjælpen opleves meget tilfredsstillende af beboerne.</p>

3.5.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at to ud af tre boliger fremstår rene og ryddelige. I en enkelt bolig ligger der krummer på gulvet, og der er spildt saft, der tilsyneladende ikke er blevet tørret op i noget tid. Plejecentrets fællesarealer fremstår som udgangspunkt rene og ryddelige, ligesom hjælpemidler er pæne og rengjorte. På en enkelt afdeling bemærker tilsynet lugtgener, der drøftes med medarbejderne under gruppeinterviewet.</p> <p>Alle tre beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver og rengøring i øvrigt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at rydde op efter morgenplejen. Hvis der fx spildes, tørrer man det op med det samme, ligesom der fejles efter behov. Nogle beboere har rengøring flere gange om ugen, da de har behov for dette. Adspurgt til den lugt, som tilsynet observerer på en afdeling, reflekterer medarbejderne over, at der kan opstå lugtgener i forbindelse med, at affaldet bliver hentet på afdelingerne. En medarbejder oplever, at de på hendes afdeling mangler en ekstra container, da der ikke altid er plads til skraldet, og man er således nødt til at lade affaldet blive på afdelingen, indtil der bliver plads i containeren. Medarbejderne er ikke bekendte med, hvorvidt hygiejnemæssige udfordringer i forhold til en eller flere af beboerne kan være årsag til de observerede lugtgener.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret generelt har en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger samt i forhold til renholdelse af hjælpemidler. I forhold til en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at det bør undersøges, hvorvidt rengøringsstandarden er i overensstemmelse med beboers ønsker. Tilsynet vurderer, at der er lugtgener på en afdeling, som bør afdækkes.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver.</p>

3.5.3 Mad og måltider

Data	<p>I morgentimerne sidder beboere på flere afdelinger og hygger sig med deres morgenmad og kaffe. Der er generelt hyggelig morgenstemning. Et par beboere læser i avisen, og der er medarbejdere til stede på fællesarealerne.</p> <p>På en afdeling henvender tilsynet sig til et par beboere, der sidder og udveksler et par bemærkninger over morgenmaden. Beboerne fortæller, at plejecentret generelt er et godt sted at bo. En af beboerne bemærker vedrørende den popmusik, der spiller i baggrunden, at hun godt kunne være foruden, hvad hun betegner som baggrundsstøj. Ifølge beboer er musikken nok mere til ære for medarbejderne end beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer dele af måltidet i fire spisestuer. Der er generelt god og rolig stemning, og medarbejderne sidder ned sammen med beboerne. På tre ud af de fire afdelinger er det tydeligt, at roller og ansvar er fordelt mellem medarbejderne. På en afdeling går en medarbejder rundt og hjælper beboerne med at øse risengrød op, mens de øvrige medarbejdere sidder ved bordet og understøtter en hyggelig dialog. En beboer begynder at synge, og en medarbejder støtter straks beboer i dette og begynder at synge med. På en anden afdeling tales der om morgendagens udflugt til Lyngby kirke.</p> <p>En enkelt afdeling skiller sig lidt ud, da ingen medarbejdere sidder med til bords. En medarbejder er i færd med at rydde af bordene, mens en anden medarbejder stiller det brugte service i opvaskemaskinen. Tilsynet bemærker, at flere beboere fortsat sidder og spiser. Der er stille omkring spisebordene.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de generelt er tilfredse med maden og måltiderne. En beboer finder maden lidt fantasiløs, men ellers er den rimelig god. Beboer spiser måltiderne i spisestuen, hvilket han finder hyggeligt. Stemningen er god, og der er småsnak mellem både beboere og medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne fortæller om plejecentrets måltider, at maden så vidt muligt serveres på fade og i skåle. Der er pædagogisk måltider, således at medarbejderne har mulighed for at spise sammen med beboerne. Det er også ok at spise egen medbragt mad.</p>
-------------	--

	<p>Medarbejderne er opmærksomme på at blive siddende ved bordet, indtil alle er færdige med at spise. Praktiske opgaver venter til efter måltidets afslutning. På nogle afdelinger har beboerne faste pladser, således at de beboere, der har gavn af hinandens selskab, sidder sammen. På en afdeling har tre damer en vinklub, og bestiller deres vin fra køkkenet.</p> <p>Der er fokus på beboernes ernæringstilstand, og man samarbejder med køkkenet om eksempelvis beriget kost til beboere, der har tabt sig. Beboerne bliver vejlet en gang om måneden, og beboernes vægt og BMI dokumenteres. Har beboerne haft et stort vægttab, vejes de hver anden uge.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af maden og måltiderne på Plejecenter Baunehøj generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne giver udtryk for tilfredshed, ligesom medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan måltiderne tilrettelægges og afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at baggrundsmusik i en afdeling spiller, uden at nogen har forholdt sig til, om det er beboernes ønske.</p>

3.5.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer generelt en respektfuld, anerkendende og venlig kommunikation mellem beboere og medarbejdere. Flere steder bemærker tilsynet, at beboernes tiltales med kælenavne som fx "søde".</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet en situation, hvor en beboer beder om hjælp til at flytte sin stol lidt, således at der er plads til en beboer i kørestol. Beboer rejser sig en smule og beder medarbejder om at rykke lidt på stolen, så der bliver plads. En anden medarbejder, der befinder sig i køkkenet, bliver opmærksom på situationen og beder beboer om at rejse sig, da det jo ikke er et badehotel.</p> <p>Medarbejderen spørger beboeren i kørestol, hvad hun ønsker at spise til morgenmad. Medarbejder, der befinder sig i køkkenet, bemærker over for medarbejderen ved bordet, at det ikke nytter noget at spørge beboeren, da hun alligevel ikke kan huske det. Herefter fortæller medarbejderen, hvad beboer plejer at få. Tilsynet bemærker, at beboeren gennem hele samtalen omtales i tredjeperson.</p> <p>Tilsynet henvender sig lidt efter til beboerne og spørger, hvordan det er at bo på plejecentret. Inden beboerne får mulighed for at svare, har medarbejder svaret, at den pågældende afdeling er plejecentrets kedeligste, og at beboerne generelt er meget stille og sjældent taler sammen.</p> <p>Beboerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne. En beboer beskriver medarbejderne som søde, rare og hjælpsomme. De taler pænt og respektfuldt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på en ligeværdig dialog. Ifølge medarbejderne er det vigtigt at skabe et hjemligt miljø for beboerne, hvilket i høj grad kan gøres ved at være respektfuld, venlig og imødekommende i kommunikation og adfærd.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at omgangstone og sprogbrug på plejecentret generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne oplever, at medarbejderne taler respektfuldt til dem, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for faglige overvejelser omkring omgangsform og sprogbrug. Dog vurderer tilsynet på baggrund af konkret episode, at det er mindre tilfredsstillende, hvordan beboer tiltales og omtales, og ligeledes i samme episode er det tilsynets vurdering, at beboers mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse i en konkret situation ikke overholdes.</p>

3.5.5 Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Data	<p>Tilsynet observerer, at de fysiske rammer er tilpasset målgruppens behov. Plejecentret er indrettet hjemligt med genstande, der kan skabe reminiscens hos beboerne. Der er gode mulighed for samvær på fællesarealerne i både sofagrupper og lænestole.</p>
-------------	--

	<p>I formiddagstimerne observerer tilsynet en medarbejder, der kommer gående gennem en afdeling med træningsremedier. Medarbejderen orienterer afdelingens medarbejdere om, at der er gymnastik og spørger, om der er nogle af afdelingens beboere, der kunne være interesserede i at deltage. Herefter henvender medarbejderen sig til beboerne. En beboer takker nej, mens en anden beboer humoristisk bemærker, at han gerne vil med til oldespjæt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er træning for beboerne en gang om ugen på hver etage. Såfremt man observerer et behov hos konkrete beboere, kan man kontakte fysioterapeut og ergoterapeut. Terapeuterne kan bidrage med idéer til daglig træning, der kan understøtte eller udvikle eller bevare beboernes funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der i høj grad laves små aktiviteter på afdelingsniveau. Medarbejderne er desuden meget opmærksomme på, at inddragelse i små praktiske gøremål ligeledes er aktiviteter for beboerne. Derudover har plejecentret to busser, som man kan køre på udflugt i. Der har blandt andet været ture til Zoologisk Have, Den Blå Planet og til Lyngby kirke. Hvis en beboer gerne vil have nyt tøj, kan man fx køre i Lyngby Storcenter og shoppe med beboeren. Dette bruger man typisk klippekortet til. Ifølge medarbejderne fungerer klippekortsordningen rigtigt godt, og der laves aktiviteter med beboerne i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at plejecentret har et meget tilfredsstillende aktivitetstilbud, der både vedrører en-til-en aktiviteter og fællesaktiviteter. Klippe-kortsordningen er vel-fungerende.

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Bemanding og personalsituation

Data	<p>Plejecentret har sygeplejersker på alle afdelinger i dagvagt og en enkelt sygeplejerske i aftenvagt. Der er planer om at ansætte en social- og sundhedsassistent i nattevagt, der skal fungere som "flyver". Den synergi, der som udgangspunkt er i alle vagtlag, skal boostes i nattevagten. I øjeblikket er der fem medarbejdere i nattevagt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der har været en lille udskiftning i sygeplejegruppen. Plejecentret er udfordret af rekruttering, og der er startet et kommunalt pilotprojekt op i forhold til, hvordan rekruttering kan optimeres. Der opnormeres med social- og sundhedsassistenter ved naturlig afgang af social- og sundhedshjælpere. Der er netop ansat tre nye social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Medarbejderne har en oplevelse af, at der har været en del sygdom den seneste tid. Desuden er der skiftet vikarbureau, således at de vikarer, der før var faste, nu er nye. Medarbejderne er dog fortrøstningsfulde i forhold til en nedgang i sygefravær samt processen i forhold til at lære de nye faste afløsere at kende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer.

3.6.2 Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde

Data	Ledelsen fortæller, at der er stort fokus på kompetenceudvikling af social- og sundhedshjælperne, der blandt andet sendes af sted på medicinkursus samt update-forløbet, hvor social- og sundhedshjælpere, der er uddannet før 2013, får mulighed for at blive opkvalificerede i forhold til fag og fagmål, der fremgår af den reviderede
------	---

	<p>erhvervsuddannelse. Plejecentrets sygeplejersker er desuden i gang med at tage diplomuddannelse inden for demens. Flere medarbejdere har ligeledes været på kursus om blandt andet KOL og UVI'er.</p> <p>Det er ledelsens opfattelse, at fysio- og ergoterapeuter er meget synlige i afdelingerne, hvilket bidrager til et rigtigt godt tværfagligt samarbejde. Terapeuterne inviteres med til etagemøder efter behov, og indimellem inviterer terapeuterne sig selv. Det seneste år er der kørt relationel koordinering på ledelsesniveau, hvilket har gjort en stor forskel for samarbejdet på tværs af plejecentrene i kommunen. Ledelsen oplever, at de er involverede i mange ting, hvilket i høj grad gør noget godt for kvaliteten i plejen. Ledelsen fortæller, at de har en stor opmærksomhed på at være synlige og nærværende over for medarbejderne.</p> <p>Plejecentret har tre plejhjemslæger, der blandt andet varetager undervisning af medarbejderne. Plejhjemslægerne er blevet introduceret på et pårørendemøde, og mange beboere er skiftet. Ledelsen oplyser, at en tredje plejhjemslæge er undervejs.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling og efteruddannelse. En medarbejder fortæller, at hun har fulgt opkvalificeringskurset, hvilket var meget givende.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det tværfaglige samarbejde rigtigt godt, og der afholdes triagemøder hver morgen. Ergo- og fysioterapeuterne er meget tilgængelige og altid imødekommende. Ud over triageringsmøder afholdes eksempelvis etagemøder, husmøder og personalemøder.</p> <p>Medarbejdernes oplevelse er, at der ikke har været afholdt MUS regelmæssigt. En medarbejder fortæller, at han har været ansat på plejecentret i tre år og har endnu ikke været til MUS. Medarbejderne reflekterer over, at årsagen til uregelmæssighederne i MUS-samtaler kan være den store udskiftning, der har været i ledelsen.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever i overensstemmelse med dette gode muligheder for kurser og efteruddannelse og et godt tværfagligt samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever ustabilitet i forhold til afholdelse af MUS.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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 økonomisk 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, områdecentrets 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes 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 områdecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

PRÆSENTATION AF BDO

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

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

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

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gja@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

