

Tilsynsrapport
Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejecenter Virumgård

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	7
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	7
3.4	Medicinhåndtering og administration	8
3.5	Hverdagens praksis	9
3.5.1	Personlig pleje	9
3.5.2	Praktisk hjælp	10
3.5.3	Mad og måltider	11
3.5.4	Omgangsform og sprogbrug	11
3.5.5	Fysiske rammer og aktiviteter/træning	12
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	13
3.6.1	Bemanning og personalesituation	13
3.6.2	Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde	13
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Præsentation af BDO	18

Forord

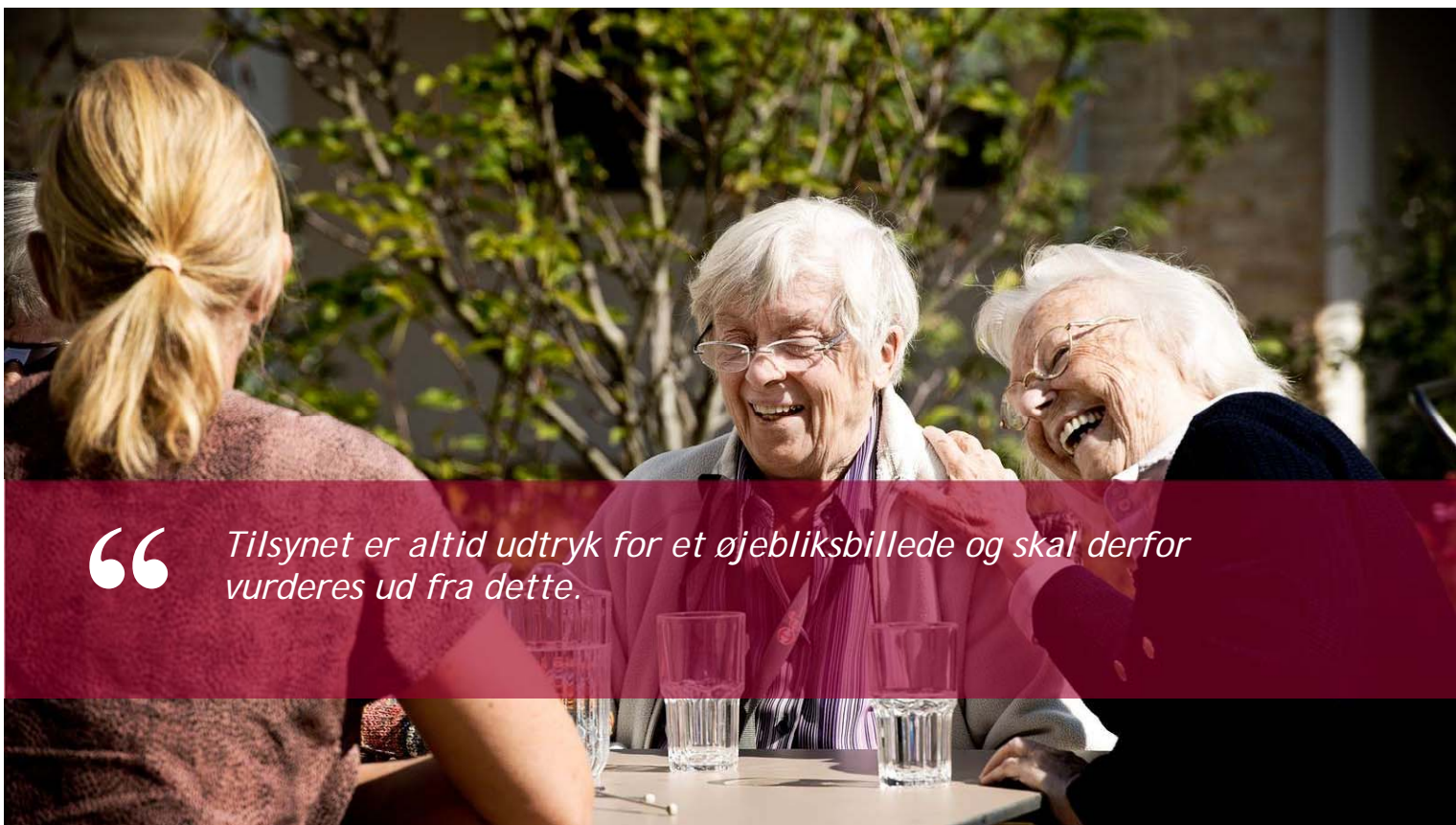
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

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 Plejecentercenter Virumgård er, at der er tale om et plejecenter med generelt meget tilfredsstillende forhold. Den samlede vurdering er dog, at der vurderes:

Mindre tilfredsstillende forhold

Denne vurdering er givet på baggrund af, at tilsynet i gennemgang af en beboers medicin har fundet en doseringsfejl, ligesom medicininstruksen hos denne beboer på flere områder ikke er overholdt. Derudover har tilsynet fundet en enkeltstående episode med mindre tilfredsstillende forhold i relation til overholdelse af en beboers selvbestemmelsesret, kommunikation samt dokumentation.

Tilsynet vurderer, at plejecentret meget tilfredsstillende har fulgt op på sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Virumgård arbejder meget tilfredsstillende ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde.

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.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation overordnet er tilfredsstillende. Samtidig vurderer tilsynet, at døgnrytmeplanerne samt flere handleplaner har mangler, der kan afhjælpes med målrettede mindre indsatser.

Der foreligger en skriftlig instruks for medicinbehandling, og denne er fulgt hos to ud tre beboere. Hos en enkelt beboer findes en doseringsfejl. Fejlen er ikke dokumenteret, der er ikke foretaget krydstjek, og det er ikke angivet i beboers døgnrytmeplan, at beboer skal have aftenmedicin. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og -behandling.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Hjælpen til personlig pleje og omsorg udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og opleves meget tilfredsstillende af beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger samt i forhold til renholdelse af hjælpemidler. Beboerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer medinddrages i relation hertil.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er en god og respektfuld tone på plejecentret. Beboerne oplever, at medarbejderne taler respektfuldt til dem, og medarbejderne kan meget tilfredsstillende redegøre for faglige overvejelser omkring omgangsform og sprogbrug. Tilsynet vurderer, at der bør ske faglig refleksion i forhold til en beboers oplevelse af, at medarbejderne har travlt. I enkelte situationer er medarbejdernes omtaleform mindre hensigtsmæssig, ligesom det er tilsynets vurdering, at en beboers selvbestemmelsesret i en konkret situation ikke overholdes.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret aktivitetstilbud, der både vedrører en-til-en aktiviteter og fællesaktiviteter. Klippeordningen er velfungerende. Både beboere og medarbejdere er meget tilfredse med såvel aktiviteter som de fysiske rammer.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange og et meget tilfredsstillende arbejdsmiljø.

Der er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne, som oplever gode muligheder for faglig sparring med kolleger i hverdagen og et godt tværfagligt samarbejde.

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 plejecentrets 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 opdatering eller afslutning af handleplaner.
 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på, at skriftlige instrukser og arbejdsgange for medicinhåndtering overholdes.
 3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne fortsat har fokus på, hvordan og om hvad de kommunikerer i beboernes påhør, fx omtale af beboerne i tredjeperson samt italesættelse af travlhed.
 4. Tilsynet anbefaler, at der er fokus på overholdelse af beboernes selvbestemmelsesret, og at emnet eventuelt drøftes i et fagligt forum med henblik på videndeling og inspiration til mulige handlinger i konkrete situationer.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecenter Virumgård, Sennepsmarken 1, 2830 Virum
Leder
Kirsten Espenhein
Antal boliger
114 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 13. marts 2018
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med assisterende områdeleder• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent og 1 sygeplejerske)
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske, SD

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data

Ved tilsynet i 2017 fik Plejecenter Virumgård anbefalinger vedrørende dokumentation, medicin håndtering og efterdosering, motivering af konkret beboer til at modtage hjælp, ventetid på beboerkald, renholdelse af hjælpemidler, kommunikation samt medarbejdernes roller og ansvar i forbindelse med henholdsvis måltider og den vedligeholdende træning.

I forhold til at sikre korrekt og ajourført medicin fortæller assisterende områdeleder, at der blandt andet afholdes sygeplejemøder hver 14. dag. Medarbejderne kan sparre med en superbruger af dokumentationssystemet, ligesom plejhjemslægerne bidrager til, at beboernes helhedssituation gennemgås og dokumenteres. Plejhjemslægerne har på nuværende tidspunkt gennemgået alle beboerne i samarbejde med de respektive kontaktpersoner og andet relevant personale.

Ifølge assisterende områdeleder er det grundet de fysiske rammer ikke muligt at arbejde med præcis samme tilgang, hvad angår opbevaring, doseringsintervaller og måden, hvorpå der foretages eftertælling. Der er dog fokus på, at arbejdsgangene er så ensartede som overhovedet muligt. Et nyt tiltag er, at social- og sundhedsassistenterne deltager i sygeplejemøderne med henblik på at opnå og dele viden med sygeplejerskerne om blandt andet medicin håndteringen hos beboerne. Vedrørende utilsigtede hændelser fortæller assisterende områdeleder, at plejecentret har en UTH-ansvarlig sygeplejerske. Det er den enkelte medarbejder, der indberetter UTH'erne, hvorefter sygeplejersken sørger for, at der sker læring og udvikling på baggrund heraf.

Assisterende områdeleder fortæller, at det ofte italesættes, at der aldrig må forekomme efterdoseringer.

Der arbejdes med pædagogiske handleplaner, hvilket ifølge assisterende områdeleder fungerer rigtigt godt. Der er i høj grad fokus på, at dokumentationen til enhver tid indeholder ajourførte beskrivelser af eventuelle daglige udfordringer med at motivere plejecentrets beboere. Desuden dokumenteres handlevejledende indsatser relateret hertil.

Vedrørende beboerkald fortæller assisterende områdeleder, at plejecentrets standard er, at man altid reagerer på kald. Der kan ikke kommunikeres gennem kaldet, men der er mulighed for at sende kaldet videre til en kollega, hvis man står midt i en plejeopgave.

Det er kontaktpersonen, der som udgangspunkt har ansvar for, at den konkrete beboers hjælpemidler rengøres. Der arbejdes fortsat på at finde en hensigtsmæssig og effektiv arbejdsgang i forhold til at få rengjort beboernes hjælpemidler. Beboerne får gjort rent i boligerne en gang om ugen, og medarbejderne tager den daglige oprydning og aftørring af overflader. Der er fokus på at have rengøringsmedarbejdere, der kender beboernes ønsker, vaner og behov.

I forhold til medarbejdernes indbyrdes kommunikation fortæller assisterende områdeleder, at der løbende er fokus på at tale om, hvordan medarbejderne kommunikerer med hinanden, og hvor de kommunikerer. Der tales meget om hjemlighed, og også om at hjemligheden skal afspejle sig i sprogbruget.

Assisterende områdeleder har en oplevelse af, at plejecentret er rigtigt langt i forhold til at arbejde i overensstemmelse med plejecentrets måltidsguide, og at medarbejderne i høj grad er bevidste om roller og ansvar i forbindelse med måltiderne.

Den rehabiliterende tilgang er en integreret del af dagligdagen, og plejemedarbejderne spiller dermed en stor rolle i forbindelse med den vedligeholdende træning. Ifølge assisterende områdeleder er der et rigtigt godt samarbejde mellem plejemedarbejderne samt ergo- og fysioterapeuter. Terapeuterne er gode til at tilbyde deres hjælp, ligesom plejemedarbejderne er gode til at efterspørge værktøjer og virkemidler relateret til den vedligeholdende træning, der foregår i boligerne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at plejecentret meget tilfredsstillende har fulgt op på sidste års anbefalinger.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data

I forhold til personcentreret omsorg fortæller assisterende områdeleder, at plejecentrets andet hold af medarbejdere netop er blevet sendt på kursus. Sidste år var det medarbejdere fra demensafdelingerne, der var af sted. Ifølge assisterende områdeleder er det tydeligt at se, at medarbejderne på demensafdelingerne har taget den personcentrerede omsorg til sig. Der er en helt særlig ro og tilgang til beboerne på plejecentrets demensafdelinger.

Beboerne fortæller alle, at de oplever deres hverdag på plejecentret som tryk. En beboer, der har boet på plejecentret i fire år, er lykkelig og taknemmelig for, at hun i sine sidste år kan have det så godt, som hun har det. Beboer er fortsat meget taknemmelig for at bo på plejecentret og er overbevist om, at personalet er håndplukket, efter som de gør det så godt.

Ifølge medarbejderne er personcentreret omsorg at tage udgangspunkt i den enkelte beboers oplevelse af virkeligheden og at møde beboeren i øjenhøjde. Omsorgen kan baseres på livshistorier, vaner, værdier, behov, ønsker og præferencer. Disse informationer kan opnås i forbindelse med indflytnings samtalen, men opnås i høj grad også gennem dialogen med både beboerne og deres pårørende. I omsorgen for beboerne er det vigtigt at være respektfuld, anerkendende og at yde støtte til at opfylde beboernes individuelle behov. Med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg er det muligt at give beboerne højere grad af trivsel og tilfredshed med hverdagen.

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at orientere sig i - og arbejde efter - beboernes pædagogiske handleplaner.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Virumgård arbejder meget tilfredsstillende ud fra værdigrundlaget og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde.

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.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data

Tilsynet gennemgår dokumentation for tre beboere.

Døgnrytmeplaner:

Døgnrytmeplanerne er generelt handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet. Tilsynet bemærker positivt, at døgnrytmeplanerne generelt indeholder detaljerede beskrivelser af beboernes ønsker og vaner med forslag til indsatser, der skal medvirke til beboernes trivsel på plejecentret, som fx at en beboer skal tilbydes diverse arrangementer i caféen.

Døgnrytmeplanerne beskriver ligeledes, hvordan beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer medinddrages i personlig pleje og forskellige dagligdags aktiviteter.

Tilsynet bemærker dog, at det i ingen af de tre døgnrytmeplaner er handlevejledende beskrevet, hvordan hjælpen til bad skal leveres.

	<p>Derudover fremgår det, at beboerne skal have tilsyn i løbet af døgnet, men kun enkelte steder fremgår det, hvad formålet med det enkelte tilsyn er. Endelig bemærker Tilsynet, at en døgnrytmeplan med fordel kunne indeholde beskrivelser af den psykiske pleje hos en beboer med hukommelsesmæssige udfordringer.</p> <p><u>Sygeplejefaglige udredninger:</u></p> <p>Hos alle tre beboere ses meget tilfredsstillende dokumentation i de sygeplejefaglige udredninger. De sygeplejefaglige udredninger indeholder detaljerede og fagligt relevante beskrivelser af beboernes helbredssituation, ligesom der observeres god overensstemmelse mellem de sygeplejefaglige udredninger og beboernes medicinlister.</p> <p>Hos en beboer observeres delvis overensstemmelse mellem den sygeplejefaglige udredning og beboerens medicinliste. Beboer er eksempelvis i behandling for forhøjet kolesterol og forebyggelse af blodprop, hvilket ikke fremgår af sygeplejefaglig udredning under respiration og cirkulation.</p> <p><u>Handleplaner:</u></p> <p>Tilsynet gennemgår handleplaner for de tre beboere.</p> <p>Generelt ses relevante beskrivelser af mål, handlinger og opfølgning.</p> <p>Tilsynet ser flere eksempler på handleplaner, der ikke er ajourførte siden 2017. En handleplan på cirkulation er ikke fulgt op siden juni 2017, ligesom en handleplan på sår ikke er fulgt op siden april 2017. I den sidste evaluering beskrives det, at såret ser rigtigt fint ud, men at beboer klager over, at det klør en del.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at der er udarbejdet pædagogiske handleplaner for to beboere. En enkelt handleplan vedrørende psykosociale forhold er ikke fulgt op siden oprettelse i 2015.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de opdaterer dokumentationen, når der sker ændringer i beboernes helbred, funktionstilstand eller adfærd.</p> <p>Der lægges vægt på, at det er de medarbejdere, der kender beboerne bedst, der udarbejder dokumentationen. Sygeplejerskerne kvalitetssikrer den udarbejdede dokumentation. Ifølge medarbejderne skal indholdet i døgnrytmeplanerne beskrives på en måde, så enhver medarbejder kan udføre pleje og omsorg, der er i overensstemmelse med den enkelte beboers ønsker og behov.</p> <p>På en afdeling er døgnrytmeplanerne låst inde i et skab i køkkenet. Medarbejderne er opmærksomme på at printe døgnrytmeplanerne ud på ny, når disse er blevet ajourført.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation overordnet er tilfredsstillende. Samtidig vurderer tilsynet, at døgnrytmeplanerne samt flere handleplaner og sygeplejefaglig udredning har mangler, der kan afhjælpes med målrettede mindre indsatser.

3.4 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	<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 korrekt på alle afdelinger, hvor aktuel medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin • Medicinen håndteres forskelligt på afdelingerne. På nogle afdelinger benyttes medicinrum, mens andre afdelinger dispenserer medicinen i beboernes boliger • Der observeres generelt god orden og systematik i beboernes medicinskabe • Doseringsæsker er markeret med navn og cpr-nummer • Hos to beboere er medicinen doseret korrekt
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Hos en beboer er medicinen ikke doseret korrekt, da der mangler en aftentablet i doseringsæsker i den doserede medicin • Hos alle tre beboere er der givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet. <p>Tilsynet følger sammen med en medarbejder op på den observerede fejldosering. Medarbejderen oplyser, at der ikke er foretaget krydstjek ved dosering. Tilsynet finder hverken dokumentation for den manglende dosering eller for, at medicinen er givet. Tilsynet bemærker, at det i beboers døgnrytmeplan ikke er angivet, at beboer skal have aftenmedicin.</p> <p>Assisterende områdeleder fortæller, at den skriftlige medicininstruks ligger elektronisk og kan tilgås gennem en app, der ligger på computeren. Der er fuldt fokus på at få revideret alle instrukser, hvilket er et stort arbejde og en spændende proces. Medicininstruksen har været drøftet på det seneste møde med social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker. Er man i tvivl om noget, tilgår man instrukserne elektronisk, da instrukser ændres hele tiden.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering og administration.</p> <p>Alle adspurgte medarbejdere er bekendte med medicininstruksen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de håndterer beboernes medicin og har fuldt kendskab til synkronisering af FMK inden dispensering. Medarbejderne redegør for, at der i forbindelse med dispensering, i overensstemmelse med instruksen, foretages krydstjek af en anden medarbejder. Medarbejderne kan redegøre for de observationer, der skal gøres hos beboerne i forhold til medicinadministration/injektion, og beskriver, hvad der skal kontrolleres, inden medicinen gives. Tabletterne tælles, og medarbejder tjekker, at medicinen i doseringsæsken svarer til det, der er anført på den aktuelle medicinliste.</p> <p>Plejecentret har et skema, hvor det dokumenteres, hver gang der gives medicin. Skemaerne opbevares i en mappe på kontoret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der foreligger en skriftlig instruks for medicin håndtering, og at denne er fulgt hos to ud tre beboere. Hos en enkelt beboer findes en doseringsfejl, som ikke er dokumenteret, der er ikke foretaget krydstjek, og det er ikke angivet i beboers døgnrytmeplan, at beboer skal have aftenmedicin.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og -håndtering.</p>

3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

3.5.1 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at både de beboere, som tilsynet taler med i boligerne, og de beboere, som tilsynet møder på fællesarealer, fremstår soignerede og veltilpasse.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. Den personlige pleje svarer ifølge beboerne til deres behov og lever op til ønsker og vaner. Ifølge beboerne kommer hjælpen som aftalt, og der opleves ikke ventetid på beboerkald. Beboerne oplever selvbestemmelse i forbindelse med den personlige pleje, fx i forbindelse med bad, der kan rykkes efter behov.</p>
-------------	---

	<p>En beboer fortæller, at det er hendes kontaktperson, der hjælper hende med badet. Videre fortæller beboeren, at hun som regel kender dem, som tager over, hvis kontaktpersonen er på ferie eller har fri, og i øvrigt bliver hun informeret herom.</p> <p>Alle beboere fortæller, at de er opmærksomme på at holde deres ressourcer ved lige. Dette sker eksempelvis ved at klare de små opgaver i relation til badet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de i forbindelse med hjælpen til personlig pleje altid tager udgangspunkt i den enkelte beboers dagsform og ressourcer den pågældende dag. Desuden er medarbejderne opmærksomme på at prioritere beboernes ressourcer, således at de fx tager hensyn til, hvis en beboer skal noget senere på dagen, der kræver energi.</p> <p>Når man som medarbejder observerer ændringer i en beboers funktionsniveau tages kontakt til terapeuterne, der kan vurdere, hvordan beboerens ressourcer kan understøttes med henblik på at vedligeholde eller genvinde funktionsniveauet. Beboernes ressourcer afdækkes i udgangspunktet ved indflytning og herefter løbende.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne besøges inden indflytning, så medarbejderne kan få en idé om, hvad det er for en person, der flytter ind. Efter indflytning afholdes indflytningssamtalen, hvor der er mulighed for at få en lidt dybere indsigt i beboers ønsker, vaner og behov samt livshistorie. Der er således stort fokus på at skabe et hjem for beboerne, og at beboerne skal opleve plejecentret hjemligt og behageligt. Filosofien er, at det levede liv skal tages med ind på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de har behov for. Hjælpen til personlig pleje og omsorg udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og opleves meget tilfredsstillende af beboerne.</p>

3.5.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at både boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige. Hjælpe midler er pæne og rengjorte.</p> <p>Alle tre beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver.</p> <p>En beboer fortæller, at hjælpen til rengøring er meget grundig. Det er som regel den samme medarbejder, der kommer og gør rent. Beboer får sig en sludder med rengøringsmedarbejderen, hvis hun er hjemme. Indimellem går beboer tur med sin fysioterapeut, når der er rengøring. Beboers kontaktperson hjælper hende med at vande blomster og holde orden.</p> <p>En anden beboer sætter stor pris på sin rengøringshjælp, der er utrolig sød. Rengøringsmedarbejderen snakker meget, hvilket beboer finder hyggeligt. Beboer siger med et smil på læben, at det dog ikke er altid, at hun forstår, hvad medarbejderen siger.</p> <p>Beboer fortæller, at hun selv vander sine blomster - dog med stort besvær. Beboer er dog meget bevidst om at gøre det selv, så længe hun kan. Derudover vasker beboer selv det af sit tøj, der skal håndvaskes.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er ansat rengøringspersonale, der sørger for rengøring i boligerne. Medarbejderne fra plejen har medansvar for at holde orden og udføre praktiske opgaver i boligen.</p> <p>Ifølge medarbejderne deltager beboerne i praktiske opgaver i det omfang, de har ressourcer til. Dette er blevet en helt naturlig del af hverdagen. Nogle beboere hjælper med at tørre borde af, mens andre beboere fejer og tømmer opvaskemaskine. Der er ligeledes beboere, der er med til at ordne vasketøj eller tager med i supermarkedet for at handle.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger samt i forhold til renholdelse af hjælpemidler. Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes ressourcer medinddrages i relation hertil.</p>

3.5.3 Mad og måltider

Data	<p>I morgentimerne observerer tilsynet, at beboere på flere afdelinger sidder i fællesstuerne og spiser deres morgenmad. Der er medarbejdere omkring beboerne. På bordene er der placeret kurve med brød, tallerkener med ost og skåle med marmelade. De beboere, der har behov, bliver hjulpet med at anrette en morgenmadstallerken, og nogle beboere hjælpes ligeledes med indtagelse på yderst respektfuld og anerkendende vis.</p> <p>Alle beboere, som tilsynet taler med, er tilfredse med kvaliteten af mad og måltider. En beboer fortæller, at der tales meget om maden på plejecentret og tager plejecentrets menuplan frem, idet hun begynder at præsentere ugens menu for tilsynet. Ifølge beboer serveres der "søndagsmad" hver eneste dag. Har man fødselsdag bestemmer man menuen. Om onsdagen får man typisk fisk. Der er morgenmad fra kl. 08.00, og beboer sidder og taler med sin nabo hver morgen til morgenmaden. Der er jævnligt frugt, men beboer kunne godt tænke sig frugt hver dag. Hver søndag er der varme tebirkes. Beboer fortæller om en dame, som er meget svækket. Medarbejderne er gode til at hjælpe hende i forbindelse med måltiderne.</p> <p>En anden beboer sætter pris på muligheden for at sidde sammen med de samme mennesker hver dag. Der er generelt god og behagelig stemning.</p> <p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt maden er anrettet. Om aftenen serveres smurte snitter, og til frokost er der varm mad, som typisk serveres i skåle og på fade.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er forskelligt, hvordan maden serveres alt efter beboernes ressourcer. Nogle beboere får portionsanrettet mad, mens andre beboere har ressourcer til at forsyne sig fra fade og skåle. Medarbejderne er bevidste om at lade praktiske opgaver være, indtil måltidet er afsluttet. Der er fokus på ro, god stemning og at understøtte samtale. Medarbejderne sidder ned sammen med beboerne.</p> <p>Der ernæringscreenses og lægges ernæringsplaner efter behov. Plejecentret har tilknyttet en diætist, som man kontakter ved behov, og som bidrager med at lægge ernæringsplaner for beboerne. Herudover kan køkkenchefen kontaktes direkte. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde med køkkenet er rigtigt godt.</p> <p>Beboernes ønsker og kommentarer til maden skrives ned og gives videre til køkkenet, således at køkkenmedarbejderne har mulighed for at tilpasse menuen til beboernes ønsker. Har man fødselsdag, bliver man tilbudt at bestemme dagens menu.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af maden og måltiderne på Plejecenter Virumgård er meget tilfredsstillende. Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed, ligesom medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan måltiderne tilrettelægges og afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.</p>

3.5.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer generelt, at plejecentrets fællesarealer er præget af en værdig omgangsform samt et anerkendende og respektfuldt sprogbrug. Medarbejderne er yderst imødekommende og omsorgsfulde over for beboerne.</p> <p>I en spisestue observerer tilsynet, at en medarbejder taler i telefon. Telefonsamtalen omhandler en beboers symptomer og mulige indsatser i relation hertil. Tilsynet bemærker, at telefonsamtalen finder sted i de tilstedeværende beboeres påhør. Efterfølgende samtaler tre medarbejdere om beboerens situation og omtaler gentagne gange vedkommende i tredjeperson.</p> <p>Samme beboer skal køres til tandlægen og bliver tydeligt påvirket af dette. Det er tydeligt, at beboeren ikke ønsker at komme af sted. Medarbejderen forsøger at berolige beboer, men lykkes ikke rigtig hermed og tysser på beboer. Beboer bliver kørt af sted under højlydte protester.</p>
-------------	--

	<p>Beboerne beskriver medarbejderne som rare, høflige og respektfulde. En beboer er af den overbevisning, at det er, som man kan forvente. Hvis hun oplever andet, taler hun med pågældende medarbejder om dette. Beboer er meget glad for sin kontaktperson, ligesom hun er glad for de medarbejdere, der træder til, når kontaktpersonen ikke er der. Beboer har haft sin kontaktperson, siden hun flyttede ind og glæder sig over dette.</p> <p>En anden beboer oplever, at omgangsform og sprogbrug er pænt og ordentligt. Medarbejderne tager sig godt af beboerne, og beboer sætter pris på, at der er plads til humor i dialogen. Beboer oplever dog, at medarbejderne har alt for travlt. Enkelte medarbejdere giver sig tid til at tage en lille snak på højst fem minutter. Ifølge beboer går medarbejderne ikke, de løber. Om aftenen siger medarbejderne tit til beboer, at de har travlt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med hjemlighed i omgangsform og sprogbrug. Der er fokus på at være professionelle samtidig med, at man drager omsorg for beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på, at de er i beboernes hjem. Respekt, venlighed og nærvær er afgørende i relationen og i den individuelle omgang med beboerne. Derudover er det vigtigt at være opmærksom på aldrig at tale om beboerne i tredjeperson - man taler med og ikke om beboerne.</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. Tilsynet vurderer, at der bør ske faglig refleksion i forhold til en beboers oplevelse af, at medarbejderne har travlt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes omtaleform i enkelte situationer er mindre hensigtsmæssig, ligesom en beboers selvbestemmelsesret ikke overholdes.</p>

3.5.5 Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Data	<p>Tilsynet observerer, at de fysiske rammer generelt imødekommer beboernes behov. Indretningen er hjemlig, og stemningen er rolig. Plejecentrets demensafdeling er malet i behagelige farver og indrettet med møblelement og porcelæn, der kan skabe reminiscens hos beboerne.</p> <p>Beboerne fortæller alle, at de er tilfredse med aktivitetstilbuddet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke deltager i så mange aktiviteter, men at hun holder meget af at læse og løse kryds og tværs. Imens tilsynet er hos beboer, får hun besøg af sin nabo, der skal aflevere et blad, han har lånt. Den besøgende spørger beboer, om hun skal med til sang senere på dagen. Beboer fortæller, at hun går ture med sin kontaktperson, og beboer laver dagligt sine gymnastikøvelser. Beboer træner med sin fysioterapeut to gange om ugen.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun deltager i alt, hvad der er. I beboerbladet sætter beboer hver måned kryds ved de arrangementer, hun gerne vil deltage i. Beboer fortæller, at der for nylig har været fastelavn, der er litteratursøndag, og der vises film. Om torsdagen er der gudstjeneste. Der er desuden bankospil en gang om måneden.</p> <p>Beboer går til gymnastik hver onsdag i Caféen. Der er desuden en frivillig medarbejder, der kommer og går tur med beboerne. Ifølge beboer er der gode muligheder for at komme ud i den friske luft.</p> <p>Medarbejderne fortæller om klippekortsordningen, som de oplever er velfungerende. Der er blandt andet indkøb og ture på biblioteket. Ifølge medarbejderne sørger de i øvrigt for at lave afdelingsvis små aktiviteter, hvilket bidrager til beboernes livskvalitet. Det kan fx være højtlesning, gåture samt stole- og erindringsdans. Beboerne kan sagtens deltage i aktiviteter på andre afdelinger end den, de selv er tilknyttet. Medarbejderne fortæller, at beboerne generelt opholder sig meget i dagligstuerne.</p> <p>Plejecentret har ligeledes en bus, der kan bookes til at tage på udflugt med beboerne.</p>
------	---

	<p>Der afholdes aktivitetsmøder, hvor plejecentrets aktiviteter planlægges.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de fysiske rammer i høj grad er velfungerende. Der arbejdes meget med at indrette dagligstuerne hjemligt og hyggeligt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har et meget tilfredsstillende aktivitetstilbud, der både vedrører en-til-en aktiviteter og fællesaktiviteter. Klippeordningen er velfungerende.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at både beboere og medarbejdere er tilfredse med såvel aktiviteter som de fysiske rammer.</p>

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Bemanning og personalsituation

Data	<p>Assisterende områdeleder fortæller, at det i øjeblikket er en udfordring, at der er sygefravær i ledelsesgruppen. Der er dog et rigtigt godt samarbejde på tværs af plejecentrene, hvilket gør arbejdsgangene nemmere og letter presset.</p> <p>Der er fem fuldtidssygeplejersker i dagvagt, og en sygeplejerske dækker hele huset om aftenen. Assisterende områdeleder fortæller, at der er gang i kompetenceudvikling af medarbejderne, og der er fokus på ansættelse af social- og sundhedsassistenter om aftenen. Ud over plejemedarbejdere har plejecentret tilknyttet fysioterapeuter, ergoterapeuter og en musikerapeut. Musikterapeuten spiller blandt andet en stor rolle i forhold til dannelse af relationer og venskaber mellem beboerne.</p> <p>Assisterende områdeleder oplever ikke, at der er udfordringer i forhold til at rekruttere medarbejdere.</p> <p>Siden sidste år er der arbejdet med et stort sygefraværprojekt, og plejecentret er nået i mål med at nedbringe sygefraværet betragteligt. Der er arbejdet aktivt med sygefraværet, fx gennem brug af trafiklys. Sygefraværprojektet kører igen i år.</p> <p>Assisterende områdeleder fortæller, at der bruges meget få vikarer. Plejecentret er desuden et stort uddannelsessted med mange studerende og elever.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et meget tilfredsstillende arbejdsmiljø på Virumgård, hvilket også har været medvirkende til at nedbringe det sygefravær, der tidligere har været en stor udfordring. Der arbejdes med faste afløsere, og der er generelt en stabil medarbejdergruppe og en lav medarbejderomsætning.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds gange og et meget tilfredsstillende arbejdsmiljø.</p>

3.6.2 Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde

Data	<p>Der arbejdes med løbende kompetenceudvikling, både i det daglige og med sygeplejerskerne som ansvarlige og med planlagte kurser, eksempelvis i personcentreret omsorg og medicinadministration.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de kompetencer, de har behov for med henblik på at varetage de opgaver, de stilles over for. Der er rig mulighed for at komme på efteruddannelse og kurser.</p> <p>Medarbejderne har en opfattelse af, at de er rigtig gode til at være opmærksomme på hinandens kompetencer og at udvikle hinanden. Er der en medarbejder, der har et særligt interesseområde, tilbydes medarbejderen så vidt muligt oplæring inden for det konkrete område.</p>
-------------	--

	<p>Der arbejdes med kompetenceskemaer, således at man aldrig er i tvivl om, hvilke medarbejdere, der har kompetencer til at varetage hvilke opgaver. Der er tillid til, at man kan sige fra, såfremt der er en opgave, man ikke oplever at have kompetencerne til at varetage.</p> <p>Ifølge medarbejderne har Virumgård et rigtigt velfungerende tværfagligt samarbejde. Plejecentrets terapeuter er altid imødekommende og meget hjælpsomme. Indimellem kommer terapeuterne på plejecentret for at høre, hvordan det går. Er der en problematik omkring en beboer, kan terapeuterne inviteres ind til en drøftelse.</p> <p>Der er daglige morgenmøder, hvor triagetavlen gennemgås. En gang om ugen er der koordineringsmøder, hvor beboerne gennemgås. Der er ligeledes opmærksomhed på de "grønne" beboere. Desuden afholdes hver måned aktivitetsteammøder, hvor frivillige koordinører, klippekortsmedarbejdere, ergo- og fysioterapeuter samt kontaktpersoner fra afdelingerne deltager. Der er en tværgående medarbejder, der har fokus på frivillighed og aktiviteter.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring med kolleger i hverdagen og et godt tværfagligt samarbejde.

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, 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 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 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 plejecentrets 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.