

Årsrapport 2018
Lyngby-Taarbæk Kommune
Center for Sundhed og Omsorg

Uanmeldte helhedstilsyn



Maj 2018

INDHOLD

1.0	Indledning	1
2.0	Tilsynsresultat	2
3.0	Tværgående vurdering	3
4.0	Konklusion og udviklingspunkter	6
5.0	Bilag 1 - Vurdering og anbefalinger til hvert plejecenter	8
6.0	Bilag 2 - Tilsynets formål og metode	11

INDLEDNING

BDO har i 2018 haft til opgave at udføre uanmeldte helhedstilsyn på Lyngby-Taarbæk Kommunes seks plejecentre. Endvidere er BDO blevet bedt om at udarbejde en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene og giver anbefalinger til fremadrettede indsatsområder på tværs af de seks plejecentre.

Tilsynene er afholdt i 1. og 2. kvartal 2018. Tilsynene er udført af konsulenter fra BDO med sygeplejefaglig henholdsvis folkesundhedsvidenskabelig baggrund.

Områdecentre

Årsrapporten omhandler plejecentre i Lyngby-Taarbæk Kommune.

Tidspunkt for tilsynene

Plejecenter Virumgård: 13. marts 2018
Plejecenter Baunehøj: 14. marts 2018
Plejecenter Solgården: 20. marts 2018
Plejecenter Gl. Lyngby Statsskole: 21. marts 2018
Plejecenter Lystoftebakken: 23. marts 2018
Plejecenter Bredebo: 9. april 2018

Rapporten er opbygget således, at læseren på første side præsenteres for resultaterne af hvert af de uanmeldte tilsyn i Lyngby-Taarbæk Kommune. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger på tværs af plejecentrene. Del 4 indeholder en kort, samlet konklusion for tilsynene samt BDO's forslag til fremadrettede fokusområder.

I bilag 1 vedlægges tilsynets vurdering og anbefalinger til hvert plejecenter. Af bilag 2 fremgår tilsynenes formål og metode. På rapportens sidste side findes kontaktoplysninger til BDO.

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

TILSYNSRESULTAT

Tilsynet har vurderet, at der generelt er gode og tilfredsstillende forhold på Lyngby-Taarbæk Kommunes plejecentre. På alle seks plejecentre har tilsynet fundet forhold, som har givet anledning til anbefalinger.

Tilsynet har vurderet, at:

- Tre plejecentre har opnået den samlede vurdering meget tilfredsstillende.
- To plejecentre har opnået den samlede vurdering tilfredsstillende forhold.
- Et plejecenter har opnået den samlede vurdering mindre tilfredsstillende forhold.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
	<p>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.</p>
Plejecenter Bredebo Plejecenter Lystoftebakken Plejecenter Gl. Lyngby Statsskole	<p>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.</p>
Plejecenter Solgården Plejecenter Baunehøj	<p>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.</p>
Plejecenter Virumgård	<p>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.</p>
	<p>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.</p>

TVÆRGÅENDE VURDERING

BDO har på baggrund af tilsynsrapporter for hvert af de seks uanmeldte tilsyn på Lyngby-Taarbæk Kommunes plejecentre udarbejdet en tværgående analyse.

Tilsynets overordnede vurdering er, at kvaliteten af personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp er tilfredsstillende. Beboerne oplever, at de modtager den pleje og praktiske hjælp, de har behov for, ligesom plejen er i overensstemmelse med vaner og ønsker. Medarbejderne kan generelt redegøre for overvejelser og arbejdsmetoder, der er fundamentet for pleje og omsorg af god kvalitet. Desuden har medarbejderne generelt fokus på, at pleje og praktisk hjælp udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at kommunikation og omgangsform på tværs af de seks plejecentre kan karakteriseres som værende respektfuld og anerkendende.

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at der på alle plejecentre er fulgt tilfredsstillende op på anbefalinger fra 2017. Alle plejecentrene arbejder løbende med kvalitetssikring af den sundhedsfaglige dokumentation, og der er i den forbindelse særligt fokus på den snarlige implementering af FSIII. I tillæg til dokumentationen er der på mange plejecentre arbejdet med arbejdsgange for medicin håndtering, herunder italesættelse af at følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger vedrørende efterdoseringer. På tre plejecentre er der ligeledes arbejdet med arbejdsgange for renholdelse af hjælpemidler, og to plejecentre har arbejdet med medarbejdernes roller og ansvar i forbindelse med afholdelse af måltider.

Værdigrundlag

Det er tilsynets vurdering, at alle plejecentre arbejder målrettet efter Lyngby-Taarbæk Kommunes værdigrundlag og har fokus på kerneopgaven i det daglige arbejde. På alle seks plejecentre arbejdes der målrettet med at implementere principperne bag den personcentrerede omsorgsmodel, og medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de anvender principperne i det daglige arbejde. På et enkelt plejecenter er medarbejderne endnu ikke bekendte med den personcentrerede omsorgsmodel, da de endnu ikke har været på kursus. Ifølge ledelsen på dette plejecenter er ledelsesstilen inspireret af principperne for personcentreret omsorg.

Sundhedsfaglig dokumentation

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation på alle seks plejecentre overordnet er tilfredsstillende. I dele af dokumentationen er der mangler, som det vil kræve målrettede indsatser i større eller mindre omfang at rette op på.

Døgnrytmeplaner

Døgnrytmeplanerne på fire plejecentre fremstår generelt med handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes ønsker og behov gennem hele døgnet. For flere af døgnrytmeplanerne gælder det dog, at hjælpen til bad ikke er handlevejledende og individuelt beskrevet, mens det i flere døgnrytmeplaner ligeledes ikke konsekvent er beskrevet, hvornår beboerne skal have hjælp til medicin. En døgnrytmeplan mangler generelt dokumentation af beboers ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages. På to plejecentre er de delvise mangler i døgnrytmeplanerne mere gennemgående og omhandler generelt manglende handlevejledende beskrivelser af bad, hjælp til personlige pleje, hjælp til aften og nat, manglende beskrivelser af indsatser vedrørende en beboers adfærd samt generelt manglende beskrivelser af den rehabiliterende tilgang i plejen.

Sygeplejefaglige udredninger

På fem ud af seks plejecentre er dokumentationen i de sygeplejefaglige udredninger meget tilfredsstillende. De sygeplejefaglige udredninger indeholder generelt detaljerede og fagligt relevante beskrivelser af beboernes helbredssituation, ligesom der observeres god overensstemmelse mellem de sygeplejefaglige udredninger og beboernes medicinlister. På et af de fem plejecentre har en sygeplejefaglig udredning manglende sammenhæng med beboers medicinliste. På kommunens sytten plejecentre har de sygeplejefaglige udredninger delvise mangler.

Handleplaner

Tilsynet vurderer, at der generelt er udarbejdet relevante handleplaner på alle seks plejecentre. På tre plejecentre er handleplanerne i overvejende grad ajourførte, ligesom ikke længere aktuelle handleplaner er afsluttet. Dette er en udfordring på kommunens øvrige plejecentre, hvor tilsynet ser en del eksempler på handleplaner, der ikke er ajourførte siden 2017.

På et plejecenter konstaterer tilsynet, at medarbejderne har forskellige måder, hvorpå de udfylder og arbejder med handleplaner. Dette gør sig eksempelvis gældende i forbindelse med medicindosering, hvor nogle medarbejdere dokumenterer hver gang, de doserer. Det modsatte er tilfældet for andre medarbejdere, der kun dokumenterer, såfremt doseringen har givet anledning til særlige opmærksomhedspunkter.

Medicin håndtering og administration

Det er overordnet tilsynets vurdering, at kommunens seks plejecentre følger gældende retningslinjer i forhold til opgaver omkring medicinadministration og medicin håndtering.

Det er kendetegnende for samtlige plejecentre, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for principperne bag medicinadministration og -håndtering, ligesom beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration. På et enkelt plejecenter beskriver medarbejderne dog forskellig praksis ved konstatering af, at der ikke er nok medicin til den planlagte dosering, herunder mulig efterdosering.

På fem plejecentre sker dokumentation, opbevaring og dosering af medicin i henhold til gældende retningslinjer. Tilsynet finder doseringsfejl på et enkelt plejecenter. Fejlen er ikke dokumenteret, der er ikke foretaget krydstjek, og det er ikke angivet i beboers døgnrytmeplan, at beboer skal have aftenmedicin. På et andet plejecenter observerer tilsynet, at en medicinliste i beboers bolig mangler side 2.

Hverdagens praksis

Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på tværs af de seks plejecentre modtager den personlige pleje og praktiske hjælp, som de ønsker og har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede og tilpas. Der er blandt beboerne generelt tilfredshed med kvaliteten og omfanget af hjælpen, der bliver leveret i overensstemmelse med ønsker og behov. Beboerne kan ligeledes komme med eksempler på, hvordan de selv bidrager og motiveres til at bruge deres ressourcer. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan beboernes individuelle behov imødekommes, herunder hvordan der arbejdes rehabiliterende og medinddragende i forbindelse med den personlige pleje. På et enkelt plejecenter bemærker tilsynet dog, at medarbejderne fremstår mindre reflekterede vedrørende rolle og tilgang i arbejdet med beboerne.

Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på kommunens seks plejecentre overordnet modtager den rengøring og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne på alle plejecentre er tilfredse med såvel rengøringsstandard som praktisk hjælp. Plejecentrene har generelt en tilfredsstillende rengøringsstandard på fællesarealer og i beboernes boliger samt i forhold til renholdelse af hjælpemidler. På et enkelt plejecenter trænger flere hjælpemidler til rengøring. På samme plejecenter følger to medarbejdere ikke de hygiejniske retningslinjer vedrørende håndtering af vasketøj. I et tilfælde bærer en medarbejder beskidt vasketøj i sin favn, mens en medarbejder på en anden afdeling har placeret beskidt vasketøj på gulvet i en dagligstue for at støtte en beboer i at finde ro. På et andet plejecenter observerer tilsynet lugtgener på en afdeling og en mindre tilfredsstillende rengøringsstandard i en beboers bolig. Tilsynet taler med medarbejderne om at afdække, hvorvidt rengøringsstandarder er i overensstemmelse med beboers habitus.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer overordnet, at kvaliteten af mad og måltider på tværs af plejecentrene er tilfredsstillende, og der tages i forbindelse med afholdelse af måltiderne udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. 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, herunder roller, ansvar og fordeling heraf. På tre plejecentre vurderes der dog ikke helt at være overensstemmelse med medarbejdernes beskrivelser af det gode måltid, og måden hvorpå tilsynet observerer, at det foregår i praksis. Dette handler fx om medarbejderes manglende tilstedeværelse i spisesituationen, medarbejdernes bevidsthed om at skabe interaktion og dialog under måltidet samt varetagelse af praktiske opgaver, imens beboerne spiser. På et plejecenter observerer tilsynet, at der anvendes handsker i situationer, hvor dette hverken er hensigtsmæssigt eller nødvendigt, ligesom en beboer ikke vurderes at få den støtte, vedkommende har behov for. En afdeling på et plejecenter spiller musik, uden at nogen tilsyneladende har forholdt sig til, hvorvidt musikken er i overensstemmelse med beboernes ønsker eller ej.

Omgangsform og sprogbrug

Tilsynet vurderer, at omgangsform og sprogbrug på tværs af plejecentrene generelt er meget tilfredsstillende. Beboerne oplever en god kontakt til medarbejderne, der behandler dem med respekt og værdighed. Medarbejderne kan på alle plejecentre med faglig overbevisning redegøre for overvejelser om, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. På tre plejecentre observerer tilsynet situationer, hvor beboerne omtales i tredjeperson og i et enkelt tilfælde en smule barnligt. I en af situationerne er det tilsynets vurdering, at medarbejder ikke respekterer beboers selvbestemmelse, da medarbejder til en kollega giver udtryk for, at det ikke nytter noget at spørge beboer ind til morgenmadsønsker, da beboer alligevel ikke kan huske det. I en anden situation bliver en beboer protesterende kørt til tandlægen, da medarbejderen ikke lykkes med at berolige beboer forinden. På samme plejecenter har flere beboere en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt, blandt andet fordi medarbejderne italesætter dette over for beboerne. På et plejecenter observerer tilsynet manglende overholdelse af respekten for beboers bolig, idet medarbejdere gentagne gange, imens tilsynet er til stede i boligen, træder ind i beboers bolig uden hverken at banke på eller informere beboer om formålet med besøget.

Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer på samtlige plejecentre er i overensstemmelse med beboernes behov og bidrager til en god atmosfære. Plejecentrene har generelt et meget tilfredsstillende aktivitetstilbud, der både vedrører individuelle aktiviteter og fælles aktiviteter. Der arbejdes målrettet med klippekortsordningen på alle seks plejecentre. Beboere og medarbejdere på tværs af plejecentrene er generelt meget tilfredse med aktivitetstilbuddet og de fysiske rammer. I forhold til et enkelt plejecenter er det tilsynets vurdering, at hjælpemidlerne på en afdeling er placeret mindre hensigtsmæssigt, da en bækkenstol og stolevægt blandt andet er placeret på et gangareal. På samme afdeling er en vikar ikke opmærksom på at understøtte samværet i spisestuen. Vikaren har placeret sig i en sofa for sig selv.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Bemanning og personalesituation

Tilsynet vurderer, at der på alle seks plejecentre er et tilfredsstillende ledelsesmæssigt fokus på at sikre en hensigtsmæssig personalesammensætning og bemanning med høj faglighed. De organisatoriske rammer og mødestrukturen på plejecentrene er ligeledes med til at sikre faglighed i opgaveløsningen. I forhold til et enkelt plejecenter er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i mindre grad har fokus på kontinuitet i forbindelse med fordelingen af dagens opgaver hos beboerne. Tilsynet bemærker, at en beboer på samme plejecenter italesætter en oplevelse af manglende kontinuitet i plejen.

Medarbejderkompetencer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelse og medarbejdere på alle seks plejecentre fremstår engagerede og kompetente. På tværs af plejecentre har ledelsen et relevant fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne, ligesom medarbejderne oplever gode muligheder for kompetenceudvikling, tværfagligt samarbejde og løbende faglig sparring med kollegaer. Medarbejderne på tværs af de seks plejecentre giver i den forbindelse udtryk for en oplevelse af, at de besidder nødvendige kompetencer i forhold til at løse de opgaver, de stilles over for i den daglige pleje og omsorg for beboerne. På et enkelt plejecenter oplever medarbejderne ustabilitet og usikkerhed i forhold til afholdelse af MUS. I forhold til et andet plejecenter er det tilsynets vurdering, at der er forskel på medarbejdernes evne til faglig refleksion inden for emner som kommunikation og rehabilitering. Dette kommer til udtryk i dialogen om de forskellige emner, der drøftes i forbindelse med gruppeinterviewet med medarbejderne.

KONKLUSION OG UDVIKLINGSPUNKTER

På baggrund af den tværgående analyse er det tilsynets samlede vurdering, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag i vid udtrækning lever op til lovgivningen såvel som Lyngby-Taarbæk Kommunes kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer. På alle plejecentre arbejdes med udgangspunkt i kommunens værdigrundlag med fokus på kerneopgaven i levering af pleje, omsorg og praktisk hjælp.

Tilsynet vurderer overordnet, at den personlige pleje på Lyngby-Taarbæk Kommunes seks plejecentre er af meget tilfredsstillende kvalitet. Beboerne oplever, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Samtidig beskriver medarbejderne, hvordan de har fokus på at levere pleje, der er i overensstemmelse med beboernes ønsker og vaner. På et enkelt plejecenter har beboerne en oplevelse af, at der er stor forskel på, hvem der kommer og hjælper beboerne i boligen. I den forbindelse anbefaler tilsynet, at der rettes et fokus på at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet i plejen.

I forhold til praktisk hjælp er det tilsynets vurdering, at denne er tilfredsstillende på tværs af plejecentre. På et plejecenter observerer tilsynet flere hjælpemidler, der trænger til rengøring, og det er således tilsynets anbefaling, at arbejdsgange omkring renholdelse af hjælpemidler drøftes på ny, således at der implementeres arbejdsgange, der fungerer hensigtsmæssigt. Et andet plejecenter har i to tilfælde en udfordring i forhold til overholdelse af hygiejniske retningslinjer, og tilsynet anbefaler derfor, at de to observerede situationer omkring håndtering af vasketøj og brug af handsker drøftes med medarbejderne. På et tredje plejecenter besøger tilsynet en beboer, hvis bolig fremstår mindre ren og ryddelig. I den forbindelse er det tilsynets anbefaling, at det afklares med beboer, hvordan vedkommende ønsker sin daglige rengøring, samt at eventuelle aftaler dokumenteres i beboers døgnrytmeplan. På samme plejecenter observerer tilsynet lugtgener på en konkret afdeling. Tilsynet anbefaler, at der følges op og iværksættes tiltag med henblik på at afhjælpe de pågældende lugtgener.

Tilsynet vurderer, at plejecentrene leverer mad og måltider, der er tilfredsstillende og af god kvalitet. Der er gennemgående fokus på beboernes ønsker og behov, og måltiderne afholdes generelt i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, herunder ud fra den rehabiliterende tilgang. Beboerne på kommunens plejecentre er tilfredse med maden og måltiderne, der opleves som en behagelig ramme for blandt andet socialt samvær. Tilsynet bemærker, at der på tre plejecentre ikke helt er overensstemmelse mellem medarbejdernes beskrivelser af måltidet og den måde, hvorpå måltidet observeres at foregå i praksis. I relation til disse tre plejecentre er det således tilsynets anbefaling, at det sikres, at alle medarbejdere er bekendte med principperne for det gode måltid, således at alle medarbejdere er klædt på til at arbejde i overensstemmelse hermed. På et enkelt plejecenter observerer tilsynet unødvendig og uhensigtsmæssig brug af handsker, hvorfor det anbefales, at plejecentret fagligt reflekterer over brugen af handsker under måltiderne. På et plejecenter spilles musik i forbindelse med morgenmåltidet, uden at nogen har taget stilling til, hvorvidt det er i overensstemmelse med beboernes ønsker eller ej. Tilsynet anbefaler i denne forbindelse, at der sker en refleksion i forhold til brugen af musik på fællesarealer, og til hvem musikken er målrettet.

Kommunikation og omgangsform på de seks plejecentre er generelt præget af respekt, omsorg og anerkendelse. Beboerne oplever en god kontakt til medarbejderne, der blandt andet beskrives som venlige, imødekommende og hjælpsomme. Medarbejderne på tværs af plejecentre kan meget tilfredsstillende redegøre for faglige overvejelser i relation til kommunikation og omgang med beboerne. Flere plejecentre har dog i konkrete situationer en udfordring i forhold til at sikre en værdig kommunikation og omgang med beboerne, beboernes selvbestemmelse samt respekt for adgang til beboers hjem. Tilsynet anbefaler således fem plejecentre, at de har fokus på drøftelser og refleksion i forhold til kommunikation og omgangsform med beboerne. I nogle tilfælde vedrører dette omtale af beboerne i tredjeperson samt værdighed i dialogen. I forhold til et enkelt plejecenter anbefaler tilsynet ligeledes, at man reflekterer over, hvordan der sikres respekt i adgangen til beboers hjem. Et andet plejecenter anbefales at reflektere over medarbejdernes italesættelse af travlhed over for beboerne. Yderligere to plejecentre bør drøfte og reflektere over, hvordan det sikres, at beboerne gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse i konkrete situationer.

Beboere og medarbejdere på tværs af plejecentrene er tilfredse med aktivitetstilbuddet og de fysiske rammer. Klippeplansordningen er velfungerende. På et enkelt plejecenter observerer tilsynet en medarbejder, som befinder sig på et fællesareal uden at interagere med de tilstedeværende beboere. Tilsynet bliver oplyst, at medarbejderen er afløser. I den forbindelse er det tilsynets anbefaling, at roller og ansvar afklares og drøftes med faste afløsere, således at det er tydeligt, hvad der forventes af dem, fx i forhold til samvær med beboerne på fællesarealer.

Tilsynets vurdering i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation er, at denne overordnet set lever op til gældende kvalitetsstandarder og god faglig praksis. På alle plejecentre observerer tilsynet dog delvise mangler eller udviklingspunkter i dokumentationen. Således anbefaler tilsynet i relation til flere plejecentre, at arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation fortsættes med henblik på at sikre korrekt, fyldestgørende og ajourført dokumentation. Dette handler blandt andet om, at døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for hjælp gennem hele døgnet, at sygeplejefaglige udredninger såvel som døgnrytmeplaner er ajourførte, ligesom der i enkelte tilfælde bør rettes et fokus på, at handleplaner er korrekt udfyldt, opdaterede eller afsluttet, når problematikken ikke længere er relevant. Flere plejecentre bør ligeledes have fokus på, at døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, ligesom det bør fremgå, på hvilke tider af døgnet beboerne skal have medicin.

To plejecentre har udviklingsområder i forhold til medicin håndtering og -administration. Dette handler på et plejecenter om et fokus på, at skriftlige instrukser og arbejdsgange for medicin håndtering overholdes. I forhold til et andet plejecenter anbefaler tilsynet, at ledelsen fortsat har fokus på, at alle medarbejdere kender til og følger Sundhedsstyrelsens anbefalinger i forhold til, at der aldrig må forekomme efterdoseringer. Øvrige plejecentre følger gældende retningslinjer i forhold til opgaver omkring medicinadministration og medicin håndtering. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for principperne bag medicinadministration og -håndtering, og beboerne er tilfredse med hjælpen.

Endelig er det tilsynets vurdering, at ledelsen på alle seks plejecentre har fokus på at skabe organisatoriske rammer, der sikrer medarbejdernes mulighed for at levere god kvalitet i pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne på tværs af plejecentre oplever at besidde de kompetencer, der skal til for at levere pleje og omsorg af god og høj kvalitet. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling, ligesom det tværfaglige samarbejde opleves at fungere godt. Tilsynet vurderer på baggrund af gruppeinterview, at der på et plejecenter er forskel på medarbejdernes evne til faglig refleksion inden for emner som kommunikation og rehabilitering. I forlængelse af dette anbefaler tilsynet, at der på ledelsesniveau, som led i den fremadrettede udvikling, sættes fokus på social- og sundhedshjælpernes evne til faglig refleksion vedrørende grundlæggende principper inden for de konkrete emner. På et andet plejecenter udtrykker medarbejderne usikkerhed vedrørende afholdelse af MUS, hvorfor tilsynet anbefaler, at ledelsen kommunikerer til medarbejderne, hvordan der fremadrettet vil blive arbejdet med MUS, således at medarbejderne ved, hvad de kan forvente.

BILAG 1 - VURDERING OG ANBEFALINGER TIL HVERT PLEJECENTER

Plejecenter Bredebo	
Tilsynets vurderinger	
Resultat	Anbefalinger
Meget tilfredsstillende forhold	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at der på ledelsesniveau som led i den fremadrettede udvikling sættes fokus på social- og sundhedshjælpernes evne til faglig refleksion vedrørende grundlæggende principper inden for kommunikation og den rehabiliterende tilgang. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der sikrer, at døgnrytmeplaner udarbejdes efter en fælles og ensartet struktur og opbygning, samt at disse altid indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i plejen. Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet i plejen. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i et fagligt forum drøfter og reflekterer over kommunikation og omgangsform med beboerne, herunder omtale af beboerne i tredjeperson samt værdighed i dialogen.
Plejecenter Lystoftebakken	
Tilsynets vurderinger	
Resultat	Anbefalinger
Meget tilfredsstillende forhold	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, således at det sikres, at døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen for nat samt det ugentlige bad. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, således at det sikres, at der sker den nødvendige og løbende evaluering/opfølgning på de udarbejdede handleplaner. Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter betydningen af dialogen mellem beboere og medarbejdere under måltiderne, således at alle medarbejdere i endnu højere grad bliver bevidste om deres rolle og ansvar. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fagligt reflekterer over brugen af handsker under måltiderne.
Plejecenter Gl. Lyngby Statsskole	
Tilsynets vurderinger	
Resultat	Anbefalinger
Meget tilfredsstillende forhold	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på medarbejdernes rolle, ansvar og tilgang til arbejdet, således at medarbejderne fremstår mere bevidste og reflekteret herom. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der sikrer korrekt og ajourført dokumentation af handleplaner, herunder en ensartet og systematisk fremgangsmåde i dokumentet. Ligeledes at der sættes fokus på evaluering og opfølgning på indsatserne i handleplanerne. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med kvaliteten af døgnrytmeplanerne, så disse fremstår handlevejledende og med beskrivelse af beboernes ressourcer.

Plejecenter Solgården	
Tilsynets vurderinger	
Resultat	Anbefalinger
Tilfredsstillende forhold	<ul style="list-style-type: none"> Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med døgnrytmeplanerne i forhold til at sikre handlevejledende og individuelle beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet. I den forbindelse anbefaler tilsynet et fokus på at sikre dokumentation af beboernes ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages i den daglige pleje. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere er bekendte med principperne for det gode måltid, således at der på alle afdelinger arbejdes i overensstemmelse hermed. Tilsynet anbefaler, at korrekt håndtering af vasketøj samt brug af handsker drøftes med medarbejderne, således at de hygiejniske retningslinjer til enhver tid overholdes. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i et fagligt forum reflekterer over, hvordan beboerne omtales respektfuldt og værdigt, samt hvordan man sikrer respekten i adgangen til beboers hjem. Tilsynet anbefaler, at arbejds gange omkring renholdelse af hjælpemidler drøftes på ny, således at der implementeres arbejds gange, der fungerer hensigtsmæssigt. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, at alle medarbejdere kender til og følger Sundhedsstyrelsens anbefalinger i forhold til, at der aldrig må forekomme efterdoseringer. Tilsynet anbefaler, at roller og ansvar afklares og drøftes med faste afløsere, således at det er tydeligt, hvad der forventes af dem, fx i forhold til samvær med beboerne på fællesarealer.

Plejecenter Baunehøj	
Tilsynets vurderinger	
Resultat	Anbefalinger
Tilfredsstillende forhold	<ul style="list-style-type: none"> 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. Tilsynet anbefaler, at der følges op på observerede lugtgener på en konkret afdeling, og at der afdækkes og iværksættes tiltag til at afhjælpe dette. Tilsynet anbefaler, at det afklares, hvorvidt rengøringsstandarden i en konkret bolig er i overensstemmelse med, hvordan beboeren ønsker sin daglige rengøring, samt at eventuelle aftaler dokumenteres i beboers døgnrytmeplan. 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. Tilsynet anbefaler, at der sker en refleksion i forhold til brugen af musik på fællesarealer, og til hvem musikken er målrettet. Tilsynet anbefaler, at ledelsen kommunikerer til medarbejderne, hvordan der fremadrettet vil blive arbejdet med MUS, således at medarbejderne ved, hvad de kan forvente.

Plejecenter Virumgård	
Tilsynets vurderinger	
Resultat	Anbefalinger
Mindre tilfredsstillende forhold	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på, at skriftlige instrukser og arbejdsgange for medicinhåndtering overholdes.• 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.• 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.

BILAG 2 - TILSYNETS FORMÅL OG METODE

Formål

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse samt bidrage til dokumentation for indsatsen og til systematisk kvalitetssikring og udvikling.
- Kontrollere og belyse, om der på områdecenerne er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte områdecenter.
- Kontrollere, om der på det enkelte områdecenter udføres forsvarligt pleje og omsorgsopgaver i forhold til målgruppen, og at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtter en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende, dialogbaseret og læringsorienteret tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

Indhold og metode

BDO's helhedstilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i lovgivning og retningslinjer på området og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte områdecenter. 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.

Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. gennemgang af faglig dokumentation, observation, interviews med beboere, leder og medarbejdere. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på områdecenteret.

PARTNERANSVARLIG

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsq@bdo.dk

PROJEKTANSVARLIG

GITTE AMMUNDSEN

Senior Manager

m: 41890406

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.