



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejecenter Gl. Lyngby Statsskole

Uanmeldt tilsyn
Marts 2020

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	5
2.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	8
3.3	HVERDAGENS PRAKSIS	9
3.3.1	Personlig pleje	9
3.3.2	Praktisk hjælp	10
3.3.3	Mad og måltider	11
3.3.4	Omgangsform og sprogbrug	12
3.3.5	Fysiske rammer og aktiviteter/træning	13
3.4	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	14
3.4.1	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	16
4.1	FORMÅL	16
4.2	METODE	16
4.3	VURDERINGSSKALA	17
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	18

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, 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.

Med venlig hilsen

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

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



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Gl. Lyngby Statsskole er, at der er tale om et plejecenter med

Særdeles tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at der i plejecentrets kvalitetsarbejde er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalinger. De organisatoriske rammer og det ledelsesmæssige fokus på at sikre den nødvendige faglighed understøtter muligheden for at levere kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet anerkender de ledelsesmæssige indsatser, der gøres for at sikre et godt arbejdsmiljø og et godt og trygt hjem for beboerne midt i en stor forandringstid. Tilsynet observerer positivt, at ledelsens tilgang har en positiv og afsmittende effekt på medarbejdernes holdninger til fremtiden.

På plejecentret arbejdes målrettet med implementering af den personcentrede omsorg. Ligeledes vurderes det, at den rehabiliterende tilgang tænkes ind som en naturlig del af måden, der leveres pleje og omsorg for beboerne.

Boliger og hjælpemidler sikres renholdte. Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om fælles aktiviteter, samt at beboerne er tilfredse hermed. Beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Ved tilsynets rundgang på plejecentret observeres særdeles tilfredsstillende dialog mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at skabe det gode måltid for beboerne, og at maden anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Beboerne udtrykker tilfredshed med rammerne for måltiderne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten i dokumentationen generelt er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at plejecentret bør rette fokus på at sikre tydelige retningslinjer for, hvor i omsorgssystemet de udarbejdede ernæringsscreeninger skal dokumenteres.

Under gruppeinterview med medarbejdere udviser disse fagligt engagement og forståelse for arbejdet med den personcentrede omsorgsmodel og den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne og er bevidste om egen rolle og ansvar herfor.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til de forskellige aktivitetstilbud og er bevidste om betydningen af at støtte beboerne i deltagelsen i aktiviteter for at opnå størst mulig livskvalitet og indhold i hverdagen.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for faktorer, der har betydning for den respektfulde kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde, og at de oplever det tværfaglige samarbejde meget velfungerende.

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

- Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter fokus på at sikre tydelige retningslinjer for, hvor i omsorgssystemet de udarbejdede ernæringsscreeninger skal dokumenteres.
- Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på brug af handsker under måltiderne.

2. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Gl. Lyngby Statsskoles Plejecenter, Christians X's Allé 95, 2800 Kgs. Lyngby
Leder: Charlotte Meyer Wind Mathiesen
Antal boliger: 26 boliger - hvoraf 4 er ægtepar boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 5. marts 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets leder • Gennemgang af dokumentation • Tilsynsbesøg hos 3 beboere • Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere) Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, måltider, utilsigtede hændelser samt kommunikation. Der arbejdes løbende målrettet med kvalitetssikringen af dokumentationen. Pt. har afdelingsleder til opgave at være tovholder på kvalitetssikringsarbejdet. På plejecentret arbejdes efter den struktur, der er besluttet for Lyngby-Taarbæk Kommunes ældreområde, og der er indarbejdet en systematisk arbejdsgang for opfølgning på dokumentationen. Medarbejderne gives mulighed for sidemandsoplæring, og på møder italesættes de udfordringer, der måtte være i arbejdet med dokumentationen og omsorgssystemet generelt. Det er ledelsens oplevelse, at man er gode til at hjælpe hinanden, og det bliver italesat, at det er helt naturligt og acceptabelt, hvis man har brug for lidt ekstra oplæring. Plejecentret har ambassadører og frontløbere, som kan forestå sidemandsoplæringen og støtte medarbejderne i arbejdet. Gennem nyhedsbreve informeres medarbejderne om de sidste nye tiltag. På personalemøder er arbejdet med dokumentationen et fast punkt på dagsordenen for at skabe et godt læringsmiljø og som led i, at medarbejderne bliver bevidstgjorte om de forventninger, der stilles til dem på området. I forhold til arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne er opgaver omkring måltidet blevet opdelt mellem medarbejderne. Der udarbejdes en dagsplan, hvor det beskrives, hvilke opgaver de forskellige medarbejdere skal varetage den konkrete dag. Leder beskriver, at der stadig kan være behov for at tale om, hvad rollerne indeholder, og hvordan man bedst udfører denne. Eksempelvis falder det ikke alle medarbejdere lige let at finde på emner til dialogen om måltider, når de har værtsrollen. Derfor har man taget initiativ til at inspirere medarbejderne i dette. En konsulent fra kommunen har foretaget observationer omkring måltiderne, og efterfølgende blev der givet tilbagemeldinger om, hvad der med fordel kunne arbejdes videre med. Konsulentens konklusion var dog, at der bliver arbejdet målrettet med at sikre det gode måltid, og at medarbejderne udviste god faglig forståelse herfor. Der er udarbejdet en såkaldt "Hvad-nu-hvis-mappe" i forbindelse med styrket fokus på arbejdet omkring utilsigtede hændelser. I mappen kan der blandt andet søges information om, hvordan man indberetter utilsigtede hændelser. Alle indberetninger bliver gennemgået af sygeplejerske og afdelingsleder, og der bliver foretaget vurderinger af, hvor der skal laves handleplaner og implementeres indsatser til forebyggelse af utilsigtede hændelser. Arbejdet med utilsigtede hændelser har givet anledning til konkrete indsatser på eksempelvis medicinområdet, da man havde situationer, hvor beboere ikke fik den medicin, de skulle. En medarbejder får på dagligt basis til opgave at være ansvarlig for, at alle beboere får deres medicin. I arbejdet med forebyggelse af utilsigtede hændelser vægtes fokus på læringskulturen. Ledelsesmæssigt ønsker man at skabe tryghed ved indberetninger og opfølgning på utilsigtede hændelser og støtte medarbejderne, når der sker fejl. Medarbejderne er blevet klædt på til at søge informationer i instrukser og anvende VAR som led i forebyggelse af utilsigtede hændelser. I forhold til anbefaling relateret til kommunikation er der taget hånd om den konkrete situation, der blev observeret ved det sidste tilsyn. Leder oplyser, at arbejdet med den personcentrede omsorg bidrager til kvalitet i dialogen med beboerne. Der har været fokus på medarbejdernes tavshedspligt, og at man ikke må tale hen over hovedet på beboere.
------	---

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i plejecentrets kvalitetsarbejde er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalinger.

3.2 DOKUMENTATION**Data**

Tilsynet gennemgår dokumentationen på tre beboere.

Døgnrytmeplaner:

Der er udarbejdet døgnrytmeplaner for alle tre beboere.

Døgnrytmeplaner er handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet for to af beboerne. For en af beboerne følger beskrivelserne af hjælpen for aften ikke den sædvanlige opbygning i skabelon, hvilket gør det lidt vanskeligt at danne overblik over beboerens behov for hjælp om aftenen. Der er formentlig tale om en mindre teknisk udfordring. I alle døgnrytmeplaner indgår dokumentation af beboernes ressourcer, og hvorledes disse medinddrages i hverdagen.

Helbredstilstande

Der er udarbejdet helbredstilstande på alle beboere, og tilsynet bemærker, at der er sammenhæng mellem den medicinske behandling og de oprettede tilstande.

Handlingsanvisninger:

Der foreligger handlingsanvisninger på de nødvendige områder.

Beskrivelserne i handlingsanvisningerne følger skabelonens form. Der foreligger handlevejledende beskrivelser af de forskellige indsatser, så handlingsanvisninger kan bruges som det redskab, det er tiltænkt.

Tilsynet bemærker dog, at der i en handlingsanvisning for medicinadministration mangler beskrivelse af, at beboeren også får dryppet øjne med viskøse øjendråber.

I forhold til handlingsanvisninger på ernæringsområdet ses handlevejledende og individuelle beskrivelser, når dette skønnes relevant. Eksempelvis ses beskrivelser af, hvordan der skal være fokus på, at en beboer nødes, og at der skal tilbydes proteindrikke, is, fromage og lignende for at forebygge vægttab.

Tilsynet bemærker, at der ikke kan fremfindes dokumentation for ernæringsscreening. Tilsynet taler med afdelingsleder herom, og det konstateres, at det ikke er helt tydeligt, hvor dokumentet kan søges efter udfyldelse.

Under interviewet af de to medarbejdere udtrykker disse, at de er helt trygge ved arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har modtaget undervisning, herunder undervisning i FSIII. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring med sygeplejersken, som også har fokus på at sikre, at medarbejderne løbende opdateres på nye tiltag og beslutninger om arbejdet i omsorgssystemet.

Medarbejderne beskriver, at der er fagligt fokus på løbende at sikre opdatering af dokumentationen, og de er bevidste om betydningen af at dokumentere, når der er ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand og behov. Medarbejderne oplever at have den fornødne tid til dokumentationsarbejdet og beskriver, at det typisk er om eftermiddagen, at man har roen hertil.

Medarbejderne oplyser, at der udarbejdes døgnrytmeplan for alle beboere ved indflytningen. Det kan typisk tage 2-3 uger at indsamle al viden, og det påhviler beboerens kontaktperson, at der udarbejdes en døgnrytmeplan. Medarbejdere i aften- og nattevagten har ansvar for at sikre udfyldelse af døgnrytmeplanen for deres områder.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvilket indhold den gode døgnrytmeplan skal have. Medarbejderne italesætter blandt andet betydningen af, at man får dokumenteret, hvilke ressourcer beboeren har der kan medinddrages, og hvilke behov beboeren har for støtte.

Medarbejderne har kendskab til arbejdet med pædagogiske handleplaner og beskriver eksempler på situationer, hvor en sådan er relevant at udarbejde. Udarbejdelse af pædagogiske handleplaner sker altid i et samarbejde mellem kontaktpersonen og sygeplejersken - og eventuel demenskoordinator.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kvaliteten i dokumentationen generelt er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at plejecentret bør rette fokus på at sikre tydelige retningslinjer for, hvor i omsorgssystemet de udarbejdede ernæringscreeninger skal dokumenteres.

3.3 HVERDAGENS PRAKSIS

3.3.1 Personlig pleje

Data

Leder oplyser, at der har været opfølgning på arbejdet med den personcentrede omsorgsmodel, hvor en konsulent har gennemgået Tom Kitwoods blomster-model og genfortalt, hvad medarbejderne tidligere havde lært. Leder glæder sig over, at metoden bliver brugt i hverdagens praksis og beskriver eksempel på en beboers positive oplevelser ved, at medarbejderne har godt kendskab til hans behov og imødekommer disse, før han selv bliver helt opmærksom herpå. Leder oplever, at medarbejderne i høj grad formår at sætte gang i ting, der giver mening og livskvalitet for den enkelte.

Ledelsen er opmærksom på at anerkende medarbejderne, når situationer giver anledning hertil, og holder sig heller ikke tilbage, når noget kan gøres bedre, og der er brug for en dialog med medarbejderne. Medarbejderne opleves dygtige til spontant at tage initiativ til aktiviteter og samvær med beboerne. Beboerne kan bydes på kaffe eller inviteres til deltagelse i en praktisk opgave.

Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at de er meget tilfredse med kvaliteten af plejen. En beboer fortæller, at han er faldet to gange, mens han har boet på plejecentret, men er meget tryk ved, at medarbejderne altid kommer hurtigt, når han kalder. Anden beboer fortæller, at hun har en lille klokke, som hun kan ringe på, hvis der er noget hun mangler.

Beboerne oplever, at der er rimelig tilfredsstillende kontinuitet i plejen, og at medarbejderne overholder de aftaler, der indgås.

En beboer udtrykker, at man nogle gange godt kan mærke, at medarbejderne har travlt, og tingene derfor går lidt hurtigt. Beboeren pointerer, at dette ikke generer.

Medarbejderne beskriver, at der ved indflytning på plejecentret sker afdækning af beboernes behov, vaner og ønsker for plejen for på denne måde bedst muligt at kunne indfri forventningerne hertil.

I planlægning og fordeling af dagens opgaver tages hensyn til, hvilke tidspunkter der bedst passer den enkelte beboer at få hjælpen, og hvilken medarbejder der har bedst kendskab til beboeren. Hvis beboerens kontaktperson er på job, fordeles opgaverne efter bedste evne ud fra denne. I fordelingen af opgaver rettes fokus på beboernes kompleksitet, og det sikres, at opgaverne fordeles ligeligt mellem medarbejderne og ud fra hensyntagen til den enkelte medarbejders faglige kompetencer.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med den personcentrede omsorg og føler sig godt klædt på til opgaverne.

	Medarbejderne henviser til blomstringsmodellen og Tom Kitwoods teorier. Medarbejderne beskriver, hvorledes der er rettet fokus på at støtte beboerne i at opfylde egne behov. Udgangspunktet for arbejdet med den personcentrede omsorg tages i beboerens livshistorie. Medarbejderne finder den rehabiliterende tilgang som en helt naturlig måde at udføre plejen og omsorgen for beboerne på. I hverdagen oplever medarbejderne, at der er stort fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer, hvor støtte og guidning anvendes som vigtige redskaber. Medarbejder udtrykker, at hvis man ikke arbejdede ud fra den rehabiliterende tilgang, ville beboerne formentlig reagere herpå, idet mange beboere er meget motiverede for at holde sig i gang. Tre gange ugentligt foregår triagering af beboerne. Alle medarbejdere deltager i triageringen, og når der er behov, deltager også terapeuter og eventuelt diætisten. Medarbejderne finder triageringen som et godt redskab, idet man får gennemgået alle beboere grundigt, hvilket giver godt indblik i beboernes situation, og der opnås god læring på møderne, idet der er tid til at forholde sig fagligt nysgerrige og stille spørgsmål. Medarbejderne finder, at sygeplejersken er dygtig til at videreformidle faglig viden i arbejdet med triageringen.
Tilsynets vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med implementering af den personcentrede omsorg, og at medarbejderne har god faglig forståelse for metoden. Ligeledes vurderes det, at den rehabiliterende tilgang tænkes ind som en naturlig del af måden, der leveres pleje og omsorg for beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp til pleje, som de har behov for.	

3.3.2 Praktisk hjælp

Data	Beboernes boliger og hjælpemidler ses renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktisk støtte. En beboer udtrykker, at medarbejderne er gode til at hjælpe med vanding af blomster og almindelig oprydning i boligen. Beboeren nyder at have det pænt omkring sig. Medarbejderne beskriver, at deres rolle og ansvar i forhold til praktiske opgaver i boligen vedrører hverdagens oprydning og let rengøring. Rengøringspersonale er ansat til den øvrige renholdelse af boligen. Medarbejder fortæller, at en af hendes beboere også får hjælp til de indkøb, hun skal bruge i sin lille husholdning. Det er medarbejderne oplevelse, at kun få beboere kan medinddrages i praktiske opgaver, men beboerne opfordres til at hjælpe til, når det giver mening. Medarbejderne beskriver beboere, som hjælper med at vaske service op, tømme skraldespand og postkasse og smide aviser ud. Medarbejder udtrykker, at nogle gange kan man observere, at en beboer har ressourcer, der kan inddrages i praktiske opgaver, men at det kan svært at motivere beboeren. Medarbejderne er enige i, at man altid forsøger for så senere at måtte acceptere beboerens eget fravalg.
Tilsynets vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at boliger og hjælpemidler sikres renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til praktisk støtte, de har behov for, og at der sker medinddragelse af beboerne, når dette er relevant. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt har forståelse for deres rolle og ansvar i forhold til udførelse af praktiske opgaver.	

3.3.3 Mad og måltider

Data	Tilsynet observerer frokostmåltidet. Bordene er veldækkede, og skilt med ugens menuer står synligt fremme. Ved bordene sidder beboere fra plejecentret og borgere fra ældreboligerne sammen. Medarbejdere, som har værtsrollen, sidder med ved bordene og er i dialog med beboerne. Der sidder medarbejdere med ved alle borde, hvor der er behov. Der tales hyggeligt sammen, mens der ventes på den endelige anretning og servering. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne bidrager til dialogen ved at bringe emner som dagens menu, aktiviteten omkring gudstjenesten senere på dagen i spil som emner. Nogle beboere spørges til, hvordan de har det. To medarbejdere har rollen omkring anretning og servering af maden. Maden anrettes på fade og sættes på bordene. Efter at opgaven er løst, sætter den ene medarbejder sig ved et bord, hvor en beboer sidder alene. Medarbejder går straks i dialog med beboeren, som nyder selskabet. Tilsynet observerer, at en beboer får hjælp til indtagelse. Medarbejder sidder ved siden af beboeren og informerer beboeren om, hvad der er på gaflen. Beboer lukker ikke munden op og vender let ansigtet. Medarbejder forholder sig afventende og fortæller beboeren, at hun skærer maden lidt mere ud. Medarbejder forsøger igen at motivere beboeren til at spise, hvilket også lykkes til sidst. Medarbejder tørrer forsigtigt beboerens mund af, når der er spildt. Tilsynet bemærker, at en medarbejder serverer maden med handsker på. Beboerne udtrykker tilfredshed med rammerne for måltidet og madens kvalitet. To af beboerne nyder at spise i selskab med de andre beboere, mens tredje beboer er glad for muligheden for at sidde i egen bolig til alle måltider. Beboere beskriver, at de sidder ved faste pladser og kender dem, de sidder sammen med, hvilket ofte giver en hyggelig snak hen over maden. Under interviewet er en beboer stadig i gang med morgenmaden. Tilsynet spørger, om beboeren kan lide sin morgenmad, hvortil beboeren svarer, at det kan hun bestemt, da hun nemlig selv har valgt den. Medarbejderne beskriver, at det gode måltid for beboerne sikres ved god planlægning og fordeling af opgaverne fra start. Maden anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Beboerne motiveres til at være aktive omkring måltidet ved eksempelvis at øse vand op til hinanden og selv samle service ind. Medarbejderne oplever, at måltiderne er hyggelige, og at størstedelen af beboerne vælger at indtage frokost- og aftensmåltidet i den fælles spisestue. Under måltiderne er der fokus på, at der skal være en rolig stemning og god dialog med beboerne. Medarbejderne beskriver, at man som måltidsvært har til opgave at sætte en god dialog i gang, og dagens menu er ofte et emne, der tales om, da dette kan styrke beboernes appetit. Plejecentret har en bog, hvori beboere kan komme med ros og kritik til maden. Personale fra køkkenet kommer og gennemgår bemærkningerne sammen med medarbejderne. Køkkenpersonalet er ikke i direkte dialog med beboerne. Beboerne kan komme med ønsker til menuen, og det er medarbejdernes oplevelse, at køkkenpersonalet er gode til at imødekomme disse.
Tilsynets vurdering - 1	Tilsynet vurderer, at der under måltidet er fokus på at skabe det gode måltid for beboerne, og at maden anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rammerne for måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne.

3.3.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	Der observeres respektfuld og anerkendende dialog med beboerne. Ved tilsynets rundgang på fællesarealer om morgenen observeres fint eksempel på, at den personcentrede omsorg tænkes ind i kontakten med beboerne. Eksempelvis observeres det, at en beboer er på vej ud at gå tur. Beboeren virker nedtrykt og ked af det. En medarbejder opfanger straks beboerens signaler og henvender sig til vedkommende på en venlig og imødekommende måde. Medarbejder spørger beboer, hvor hun er på vej hen og forholder sig interesseret til, hvordan beboeren har det. Medarbejder lytter til beboerens udsagn og foreslår, at de i stedet sammen går op og drikker en kop kakao og taler lidt sammen. Beboeren indvilger heri. Tilsynet bemærker, at beboeren også flere gange udtrykker, at hun gerne vil tale med afdelingslederen. Tilsynet får oplyst, at beboeren sætter stor pris på dialog med netop afdelingslederen. Alle beboere udtrykker, at der er god kontakt med medarbejderne, og at disse altid er venlige, søde og imødekommende. En beboer fortæller, at medarbejderne nogle gange kigger forbi blot for at få en lille snak, dette nyder beboeren meget. Anden beboer fortæller, at hun har det godt med medarbejderne, og at der er god tone og dejlig humor imellem dem. Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne fremhæver blandt andet: • Udvide anerkendende tilgang • Være stille og rolig i adfærden og ikke udvise travlhed • Give sig den nødvendige tid til dialogen • Tage hensyn, hvis beboeren har kommunikative udfordringer som eksempelvis hørenedsættelse • Respektere beboerens intimsfære Begge medarbejdere fortæller, at de er meget bevidste om, at de taler med accent og kan være svære at forstå. Derfor sikres det, at der tales tydeligt til beboeren, og medarbejderne anvender ofte guidning og eget kropssprog for at lette kommunikationen, hvis en beboer ikke forstår. Medarbejderne oplever, at der i hverdagen er tid til dialogen med beboerne, og dette har høj prioritet. Medarbejder beskriver, at hun ikke ville betænke sig på at henvende sig til en kollega, hvis der blev observeret uhensigtsmæssig dialog. Medarbejder har stået i en sådan situation og handlede herpå.
-------------	---

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for faktorer, der har betydning for den respektfulde kommunikation og adfærd.

3.3.5 Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Data	Plejecentret har haft en stor vandskade, og håndværkere er på tilsynsdagen i gang med renoveringen. Tilsynet observerer, at der er fokus på, at arbejdet foregår til mindst mulig gene for beboerne, og at rengøringspersonalet har stort fokus på behovet for ekstra rengøring. Om morgenen og formiddagen er medarbejderne primært optaget af at hjælpe beboerne i deres boliger. Nogle beboere går lidt rundt på fællesarealerne. Tilsynet bemærker positivt, at når medarbejdere møder beboere på gangarealer, hilses der venligt. Dette gør sig gældende for både plejepersonalet og rengøringspersonalet. Plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter. I beboerbladet kan det læses, at der typisk er planlagt aktiviteter formiddag og eftermiddag. Dagens aktivitet er strikkeklub om formiddagen og gudstjeneste om eftermiddagen. Døren til flere af boligerne står åbne - beboere ser ud til at hygge sig i deres bolig. En beboer går ture op og ned ad gangen og virker synlig glad og tilfreds. Beboeren fortæller spontant, at han træner sin gangfunktion. Beboeren laver lidt sjov med dem, han møder på sin vej. En beboer cykler på træningscykel, der står fremme på et fællesareal. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter. En beboer fortæller, at han hver dag orienterer sig om, hvilke aktiviteter der er og deltager i dem, der interesserer ham. Beboer trives ved at bo på plejecentret og føler sig mere tryk her end i eget hjem. Anden beboer fortæller, at hun holder meget af sang-arrangementerne, selv om hun ikke kan synge. Beboeren siger med et smil på læben, at hun nu synger glad med alligevel. Beboeren udtrykker, at personalet er gode til at fortælle om dagens aktiviteter og motiverer til deltagelse. Tredje beboer fortæller, at medarbejderne er søde til i løbet af dagen at kigge ind for en lille snak eller tilbyde en gåtur. Beboeren fortæller, at hun trives og stadig har sit gode humør i behold på trods af, at hun snart runder de 100 år. Medarbejderne beskriver, at den personcentrede omsorg tænkes ind i tilbuddet om aktiviteter. Der arbejdes ud fra tilbud, som er afstemt beboernes behov og ønsker. Livshistorien indgår som en vigtig del i arbejdet med at sikre beboerne en meningsfuld hverdag. Medarbejderne oplever, at man er gode til at motivere beboerne til aktiviteter og socialt samvær. Medarbejder beskriver, at hun har en beboer, som hun motiverer til trappetræning og gåture, da dette giver beboeren livskvalitet i hverdagen. Medarbejderne giver ligeledes eksempel på to beboere, som nyder at lave aktiviteter sammen. Medarbejderne synes, det er lidt hyggeligt, at den ene beboer kun ønsker at deltage, hvis den anden beboer også har tilmeldt sig. Medarbejderne har godt kendskab til, hvilke aktiviteter der tilbydes på centret.
Tilsynets vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om fælles aktiviteter, samt at beboerne er tilfredse hermed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har godt kendskab til de forskellige aktivitetstilbud og egen rolle og ansvar i forhold til at støtte beboerne i deltagelsen.	

3.4 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.4.1 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data	Plejecentrets fremtid er pt. til politisk drøftelse. Leder pointerer, at det midt i processen og forandringstiden har stor ledelsesmæssig prioritering at sikre tilstedeværelse af god pleje og høj faglighed. Afdelingsleder oplyser, at medarbejderne har fået introduktion til den nye organisering af sygeplejerskerne i aftenvagte. Det er lederens oplevelse, at den nye organisering er kommet godt fra start. Medarbejderne giver udtryk for at være trygge ved samarbejdet. Leder oplyser, at hun kan understøtte de gode argumenter for teamorganiseringen, idet der kun er begrænset behov for sygeplejersker i aftenvagterne. Samarbejdet med kommunens akutteam (MAT-team) gør det muligt at sikre god dækning af sygeplejefaglig ekspertise i aften timerne. Personaleomsætning er lav. Nogle medarbejdere har opsagt deres stilling efter udmeldelse om mulig lukning af plejecentret. Leder finder ikke, at dette er problematisk, idet antallet af beboere også er faldet. Leder oplyser, at man har knækket kode for sygefraværet, som nu ligger på et meget tilfredsstillende niveau. De prioriteringer og indsatser, man har foretaget, har skabt god trivsel og et godt arbejdsmiljø på plejecentret. Arbejdet med at sikre det gode arbejdsmiljø er blevet trukket ind i MED-udvalget, og leder finder, at samarbejdet her er meget velfunderet og stærkt. Arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentanter er dygtige til at agere i rollen som brobygger mellem ledelse og medarbejdere. Leder fortæller, at der har været gode erfaringer med at ansætte medarbejdere i vikariat i perioden maj-oktober frem for brug af afløsere og vikarer fra dag til dag. Flere beboere har givet udtryk for stor tilfredshed med ordningen, idet der blev oplevet større kontinuitet i plejen. På plejecentret har man de nødvendige faglige kompetencer. Der er fortsat fokus på at sikre medarbejdernes kompetenceudvikling, og leder beskriver, at medarbejderne følger de tilbud, der er fra kommunens side, og hvis der opstår et særligt behov. Plejecentret har fået en beboer med behov for sondeernæring, hvorfor der blev planlagt sidemandsoplæring ved sygeplejersken i emnet. Leder pointerer, at på trods af mulig lukning er det vigtigt, at organisationen er faglig ajour og levende indtil sidste åbningsdag. Leder oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Det fungerer godt med fast tilknytning af terapeuter, som kommer i huset flere gange ugentligt, og dermed bidrager til den faglige sparring. Ledelsen oplever stor gensidig forståelse og respekt for hinandens faglige områder. Sygeplejersker har ændret arbejdsplan, så der er overlap mellem dag- og aftenvagter, hvilket giver en god start på en vagt. Derudover anvendes omsorgssystemet naturligvis til udveksling af viden og information om beboerne. Der er en god og fast etableret mødestruktur med diverse mødefora, hvor alle vagttyper er dækket. Plejecenterlægen byder ind med både spontan og planlagt undervisning af medarbejderne. Ledelsen oplever, at samarbejdet med lægerne er velfungerende. Medarbejderne udtrykker, at de har kompetencerne til at levere de opgaver, de stilles over for. Der opleves gode muligheder for faglig sparring og oplæring. Medarbejderne følger selv op ved at læse og orientere sig i fagligt materiale. Medarbejderne nævner eksempler på undervisning ved plejecenterlægerne i emner omkring urinvejsinfektioner, diabetes og tryksår. Diætisten har forestået undervisning i ernæring omkring småtspisende og vist, hvordan man udarbejder ernæringsscreeningen. Instrukser og VAR anvendes ligeledes til at holde viden ajour. Medarbejderne har kendskab til arbejdet med indberetning af utilsigtede hændelser og beskriver, at der sikres god opfølgning med sygeplejersken efterfølgende. Medarbejderne nævner, at der har været indberetning af hændelser, hvor medicin ikke er blevet givet.
------	---

Som led i forebyggelse er der for beboere blevet lavet om i tidspunkter for medicingivningen, så denne passer bedre ind i beboernes døgnrytme.

På triagemøder er utilsigtede hændelser ofte et punkt på dagsordenen.

Medarbejderne udtrykker, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Terapeuter er gode til at svare hurtigt på spørgsmål, så en indsats kan iværksættes. Medarbejderne oplever, at man i det daglige samarbejde gerne griber fat i hinanden for faglig sparring. Det gode samarbejde skaber kontinuitet i plejen og bidrager til kvaliteten i indsatserne.

Medarbejderne beskriver, at der på plejecentret er et godt arbejdsmiljø, og at man har respekt for hinandens faglighed. Medarbejderne føler sig godt informeret om, hvad der rører sig på plejecentret lige nu.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer og det ledelsesmæssige fokus på at sikre den nødvendige faglighed understøtter muligheden for at levere kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for det tværfaglige samarbejde, og at medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og 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, områdecentrums 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.

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	
1 - Særdeles tilfredsstillende	• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende 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.
2 - Meget tilfredsstillende	• Bedømmelsen meget tilfredsstillende 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.
3 - Tilfredsstillende	• Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
4 - Mindre tilfredsstillende	• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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.
5 - Ikke tilfredsstillende	• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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 områdecentrenets 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.

OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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 m.m.