



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Baunehøj

Uanmeldt tilsyn
Marts 2020

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	4
2.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	5
3.	DATAGRUNDLAG	6
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	6
3.2	DOKUMENTATION	6
3.3	HVERDAGENS PRAKSIS	8
3.3.1	Personlig pleje	8
3.3.2	Praktisk hjælp	9
3.3.3	Mad og måltider	9
3.3.4	Omgangsform og sprogbrug	10
3.3.5	Fysiske rammer og aktiviteter/træning	11
3.4	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	12
3.4.1	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	12
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	14
4.1	FORMÅL	14
4.2	METODE	14
4.3	VURDERINGSSKALA	15
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	16

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 Baunehøj er, at der er tale om et plejecenter med

Meget tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets seneste anbefalinger.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt er på et højt fagligt niveau med velbeskrevne døgnrytmeplaner og aktuelle helbredsoplysninger og handleanvisninger, ligesom der ses sammenhæng i dokumentationen. Der er enkelte mangler, der ved en mindre indsats vil kunne udbedres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne relevant kan redegøre for arbejdet med dokumentationen i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret, og at de oplever, at de får den hjælp, de har behov for. En beboer oplever dog, at ikke alle medarbejdere har den rette forståelse for beboers helbreds-mæssige problemstillinger. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med personcentreret omsorg på plejecentret, og at medarbejderne arbejder målrettet med metode i hverdagen. Beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at der findes flere hjælpemidler, der ikke er tilstrækkeligt rengjort.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellig oplevelse af mad og måltider på plejecentret, og at der er konkrete områder, hvor en indsats kan højne beboernes tilfredshed. Medarbejderne kan redegøre for retningslinjer for det gode måltid og arbejdet med beboernes ernæring.

Tilsynet vurderer, at der generelt er en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med beboerne på plejecentret med udgangspunkt i personcentreret omsorg. Der er dog behov for yderligere udvikling af den individuelle kommunikation i forhold til en konkret beboer.

Det er tilsynets vurdering, at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejecentret, og at medarbejderne er opmærksomme på at støtte beboerne i at anvende tilbuddene.

Tilsynet vurderer, at der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre den rette organisering og de nødvendige kompetencer på plejecentret. Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og mulighed for sparring i hverdagen.

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 områdecenrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssige fokus på dokumentationen opretholdes, så der sikres en ensartet kvalitet i arbejdet.
2. Tilsynet anbefaler, at der implementeres arbejdsgange, der sikrer tilstrækkelig renholdelse af beboernes hjælpemidler.
3. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med mad og måltider, så beboernes ønsker imødekommes, og at rammerne understøtter et godt måltid
4. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på en konkret beboers oplevelser af medarbejdernes accept og kommunikation.

2. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Adresse: Carlshøjvej 68, 2800 Kgs. Lyngby
Leder: Charlotte Meyer Wind Mathiesen
Antal boliger: 108 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. marts 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos 3 beboere • Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent og 1 sygeplejerske) Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Senior Manager Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske Manager Pernille Hansted, Økonoma/DP i ledelse

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	Leder fortæller, at der i forhold til anbefalinger fra 2019 er arbejdet med udvikling af dokumentationen. Der er arbejdet meget med døgnrytmeplanerne, herunder at de er handleanvisende. Der er udarbejdet en skabelon for dagvagten, og der er afholdt workshops om døgnrytmeplanens formål, dette for at sikre ensretning i dokumentationens udformning. Leder beskriver, at der er en overordnet ramme for dokumentationen i Lyngby-Taarbæk Kommune. En leder har opgave som faglig tovholder, og der er frontløbere på afdelingerne, som mødes i netværk. Der er sygepleje- / social- og sundhedsassistentnetværk med fokus på handleanvisningerne, ligesom social- og sundhedshjælperne også bidrager til udfyldelse af beboernes tilstande. I forhold til anbefaling for medicinområdet er der arbejdet med udgangspunkt i UTH i forhold til medicinhåndtering. En leder har undervist på alle etager, hvor medicinskemaet og arbejds gange omkring medicin er gennemgået. Vikarernes arbejde med medicin er ligeledes drøftet. Der er nedsat en medicingruppe, hvor der er arbejdet med forskellige forbedringer, som fx at etablere medicinkøleskab i alle afdelinger. Der er arbejdet med "I sikre hænder" med indførsel af farvede poser til henholdsvis aktuel og ikke aktuel medicin. Herudover arbejdes der med et låsesystem, så kun sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter har adgang til ikke dispenseret og pn medicin. Der blev senest givet anbefaling omkring måltider. Der er nu nedfældet struktur for dagvagten, heri indgår, at det om morgen aftales, hvem som er dagens måltidsvært. Der er i dag lidt forskellig praksis på afdelingerne. Lederne beskriver, at der arbejdes med at understøtte det gode samvær før og efter måltidet. Der er tradition for at samles i eftermiddagstimerne omkring en kop kaffe.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets seneste anbefalinger.	

3.2 DOKUMENTATION

Data	<u>Døgnrytmeplaner:</u> Der foreligger overordnet velbeskrevet og informative døgnrytmeplaner i alle tre journaler. Planerne er individuelle og handlevejledende særligt for dag og aften. I to tilfælde er planerne mindre handlevejledende om natten, idet det kun er beskrevet, at der skal føres tilsyn. Det fremgår ikke, hvor mange tilsyn, beboeren skal have, og hvilken indsats der skal leveres under tilsynet. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne tager udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Der ses tydelige beskrivelser af, hvorledes beboerne medinddrages i plejen, og hvilke områder beboeren selv mestre. Dertil er der beskrivelser af, hvilke aktiviteter beboerne ønsker at deltage i. Tilsynet bemærker desuden i forhold til en døgnrytmeplan, at der foreligger velbeskrevne indsatser, som tager højde for, at beboerens tilstand kan være svingende og derved behov for en anden indsats. En døgnrytmeplan mangler opdatering på et enkelt parameter, idet der beskrives aktiviteter, som ikke mere er aktuelle.
------	---

Helbredstilstande

Der er i alle 3 journaler oprettet relevante helbredstilstande med tydelig sammenhæng til den medicinske behandling.

Helbredstilstandene er dokumenteret fyldestgørende og med relevant fagligt indhold, som beskriver den pleje og behandling, som beboeren modtager. Dertil er der oplysninger om behandlende læge og kommende kontroller.

Under generelle oplysninger forefindes i to ud af tre journaler velbeskrevne beskrivelser af beboernes mestring, motivation, ressourcer, vaner, netværk og helbredsoplysninger. Det bemærkes, at der arbejdes relevant med potentielle og aktive tilstande.

Handlingsanvisninger:

Der foreligger generelt aktuelle handlingsanvisninger i alle tre journaler. Handlingsanvisninger beskriver generelt på et højt fagligt niveau, hvorledes indsatsen skal leveres. Der anvendes tilknytning til VAR, hvor det skønnes relevant.

I en journal bemærkes, at der foreligger handlingsanvisning på UVI, og der er triageret gult. Handlingsanvisningen på indsatsen indeholder mindre fagligt indhold. Det beskrives blot, at beboeren skal tage sin medicin og ikke må have feber. Det er tilsynet vurdering, at der i forbindelse med forebyggelse og observation af beboere med UVI bør foretages andre faglige tiltag, som bør dokumenteres.

I samme journal er der foretaget en ernæringscreening og oprettet handlingsanvisning, hvor der beskrives tiltag og indsatser, som er med til at sikre, at beboeren tager på i vægt. Der ses fx eksempler på, hvilke berigede drikkevarer der skal tilbydes samt opmærksomhed på støtte under måltiderne, idet beboer er en langsom spiser, og at måltiderne derfor skal være langstrakte. Der foreligger relevante vægtkontroller hver anden uge, og det konstateres, at beboer ligger stabilt og ikke under en uacceptabel vægt.

I sammen journal konstateres en handlingsanvisning, som ikke mere er aktuel og bør afsluttes.

En medarbejder beskriver, at der er fokus på, at journalerne ajourføres. Der arbejdes med generelle oplysninger, tilstande, diagnoser, hvilken læge der har ansvaret for behandlingen, ajourført medicinliste og beboers kontakter, samt at døgnrytmeplanerne er ajourført, og at der er flow i dokumentationen.

Medarbejderne kan redegøre for døgnrytmeplanernes opbygning og indhold, og at beskrivelserne er handlevejledende og med tydelige beskrivelser af beboers vaner og ønsker. Der er fokus på, at beboers ressourcer kan være svingende fra dag til dag, og at beboers ressourcer og egne handlinger er beskrevet.

Beboerne oplever, at døgnrytmeplanerne er opdaterede, og at der dokumenteres afvigelser. Under beboernotat skrives beboers aftaler med fx lægebesøg.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen generelt er på et højt fagligt niveau med velbeskrevne døgnrytmeplaner og aktuelle helbredsoplysninger og handleanvisninger, ligesom der ses sammenhæng i dokumentationen. Der er forsat enkelte mangler, der ved en mindre indsats vil kunne udbedres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne relevant kan redegøre for arbejdet med dokumentationen i hverdagen.

3.3 HVERDAGENS PRAKSIS

3.3.1 Personlig pleje

Data	Ledelsen beskriver, at der arbejdes med den personcentrerede omsorgsmodel i hverdagen. Der er fx kommet en fugl på en afdeling, og beboerne tager fx et hvil på fællesarealerne med benene oppe. Der er fokus på at bevare interesser og aktiviteter i beboernes liv, og der kommer musikterapeut på plejecentret, som udfører individuelle forløb både som aktivitet og palliativt. Ledelse understøtter, at praktiske opgaver ikke må overskygge kerneopgaven, og derfor kan en beboers gåtur godt komme før vasketøjet i hverdagen. Beboerne er generelt tilfredse med pleje og omsorg. En beboer klarer mange ting selv. Beboer oplever, at nogle medarbejdere har forståelse for beboers særlige helbreds-mæssige problemstilling, mens enkelte medarbejdere ikke helt har forståelse for det. En beboer er nyindflyttet på plejecentret og oplever at være meget godt modtaget på plejecentret. Beboer modtager ingen hjælp til personlig pleje, men beboer bliver spurgt om behov for hjælp dagligt, og indimellem ønsker beboer hjælp, og modtager den så. Beboer oplever, at medarbejderne har forståelse for, at beboer har behov for at være for sig selv og ønsker et privatliv. Beboer sover godt om natten, men er glad for, at der er tilsyn. Medarbejderne beskriver den personcentrerede omsorg, og hvordan der tages udgangspunkt i beboers vaner og ønsker. Fx skal struktur i boligen være, så beboer føler sig tilpas, ikke efter hvordan medarbejderne synes, at det skal være. Der koges havregrød mange gange på en dag, fordi beboerne spiser på forskellige tidspunkter. Livshistorien danner udgangspunkt for hjælpen til beboerne. Der arbejdes med kontaktpersonordning, og det prioriteres, at kontaktpersonen er den, som har den daglige pleje. Dette gælder også i aftentimerne, ligesom der i ferierne også arbejdes med at sikre kontinuitet. Det er vigtigt, at der sikres forventningsafstemning, når der flytter en ny beboer ind på plejecentret. En medarbejder oplever, at der nogle gange er sat for høje forventninger fra visitationen til, hvad der er muligt på plejecentret. Medarbejderne oplever, at den rehabiliterende tilgang kan være vanskelig, særligt når der er tale om beboere, som er meget syge. I hverdagen er der fokus på, at beboerne gør så meget som muligt selv for at opretholde deres færdigheder. En beboer hjælper med at hente varer, en anden tørre bordet af. Medarbejderne er opmærksomme på at understøtte de beboere, som træner, så der også i det daglige er fokus på at vedligeholde beboernes funktioner. Der arbejdes på demensafsnittene med den pædagogiske handleplan. En medarbejder beskriver, hvordan der arbejdes med handleplanen, så der er tydelige beskrivelser af, hvordan medarbejderne skal agere, fx ved udadreagerende adfærd.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret, og at de oplever, at de får den hjælp, de har behov for. En beboer oplever ikke, at alle medarbejdere har den rette forståelse for beboers helbreds-mæssige problemstillinger. Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med personcentret omsorg på plejecentret, og at medarbejderne arbejder efter denne metode i hverdagen.

3.3.2 Praktisk hjælp

Data	Tilsynet observerer, at der er rent på fællesarealer og i boligerne. Der ses flere snavsede hjælpemidler. Beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp. En beboer har oplevet problemer med vasketøjet, hvor bluser er blevet krøllet af forkert behandling. Problemet er nu løst. Medarbejderne fortæller, hvordan beboerne inddrages i praktiske opgaver, fx går en beboer selv ud med vasketøjet, hjælper med det tøj, der skal hænges op, og efterfølgende lægger beboer tøjet sammen. Nogle beboere hjælper med at tage ud af bordet efter måden. Der er rengøringsmedarbejdere ansat, og det er plejemedarbejderne, som sørger for den daglige renholdelse. Der anvendes værnemidler ved smitterisiko. Der er en særlig hygiejnevogn med tilhørende retningslinjer for håndtering ved smitterisiko, også for fx tøjvask.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at der findes flere hjælpemidler, der ikke er tilstrækkeligt rengjort.	

3.3.3 Mad og måltider

Data	Tilsynet observerer flere måltider. I en afdeling spiser syv beboere sammen med to medarbejdere. Bordet er veldækket, og der er forskellige tilbud om drikkevarer. Medarbejderne skåler jævnligt med beboerne, og der samtales om at drikke, når man skåler. Medarbejderne spiser med. Beboerne nødes af medarbejderne til at spise mere mad. Der samtales lidt om vejret, og der er en hyggelig stille stemning ved bordet. Efter den varme ret er spist, opdager medarbejder, at der var en forret, som ikke er blevet serveret - den serveres nu efter hovedretten. Flere beboere siger nej tak til forretten, fordi de nu er mætte. Tilsynet observerer et måltid på en anden afdeling. Der er samlet fem beboere rundt om bordet, to medarbejdere sidder ved siden af hinanden og en for bordenden. En medarbejder indtager et pædagogisk måltid, de to andre medarbejdere spiser ikke med. Fjernsynet er tændt, der er ingen beboere, som ser på det. Der hersker en stille og rolig stemning omkring bordet, og medarbejderne sikrer, at der er en god dialog omkring bordet. Der tales om forskellige emner, blandt andet om vejret og aktiviteter, og medarbejderne forsøger at medinddrage beboerne i samtalen. Tilsynet ankommer på en afdeling, netop da måltidet er afsluttet. To medarbejdere har rejst sig fra bordet og arbejder i køkkenet. Der spilles musik fra radioen, og tilsynet bemærker, at musikken ikke rigtig er i overensstemmelse med, at der arbejdes med ro og balance under måltidet. Beboerne sidder fortsat rundt om bordet. En medarbejder bliver tilbage omkring beboerne og samtaler og støtter på bedste vis. En beboer får ros for at have spist sin mad. En anden beboer er ked af, at hans serviet er fjernet. Medarbejder leder ihærdigt i skabe og skuffer efter en ekstra serviet, som netop har det motiv på, som beboer ønsker. Medarbejder sætter sig igen ved bordet og taler med en beboer om en fremadrettet aktivitet. Det er tydeligt, at beboeren nyder samtalen og nærværet. Tilsynet taler efterfølgende med to beboere, som sidder rundt om bordet. Direkte adspurgt om de kan lide musikken, svarer beboerne, at de slet ikke har hørt på musikken og ej heller er bevidst om, at der bliver spillet musik. Medarbejder oplyser til tilsynet, at der normalvis bliver spillet musik af dæmpet karakter, og som er afstemt til aktiviteten (måltidet).
-------------	---

	Beboerne synes maden generelt er udmærket. To beboere savner grøntsager, den ene beboer kun til det varme måltid, da beboer får serveret salat til det kolde måltid. Den anden beboer oplever, at der mangler grøntsager til begge måltider. En beboer spiser som oftest i spisestuen, men oplever, at der ikke er så god stemning på afdelingen under måltidet. Man hilser ikke en gang på hinanden. Beboer har prøvet at spise på en anden etage, og der var en helt anden stemning, som beboer meget bedre kunne lide. Beboer kunne godt tænke sig at spise fast på den anden etage, men kan ikke selv komme derned. Beboer oplever, at medarbejderne har meget travlt, særligt omkring måltiderne. En beboer oplever, at der mangler tilbud om sur varer som fx syltede rødbeder og asier. Beboer fortæller, at der som noget nyt er "tag selv-bord" om morgenen. En beboer er godt tilfreds med måltiderne og oplever, at medarbejderne er meget engageret, når der spises. Medarbejderne fortæller, at det gode måltid skal være hyggeligt. Det planlægges om morgenen, hvem som er "bordformand", så man ved, hvem der har hvilke opgaver under måltidet. Der serveres på fad og i skåle for at understøtte beboers selvbestemmelse og anvendelse af egen ressourcer. Beboerne har faste pladser, så de har mulighed for at tale med nogen de kender. Der er mulighed for et pædagogisk måltid, som sikrer, at medarbejderne kan arbejde med spejling. Køkkenet kommer jævnligt på afdelingerne og taler med beboerne om maden. Når der er fødselsdag, har beboerne mulighed for at ønske, hvilken mad der skal serveres. Der er mulighed for at trække på diætist ved ernæringsmæssige problemstillinger. Der er tilbud om vejning en gang pr. uge, hvis beboere er småtspisende, ligesom der er tilbud om proteindrik og mellemmåltider. Der er mulighed for, at beboerne kan få særlige behov og ønsker opfyldt.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellig oplevelse af mad og måltider på plejecentret, og at der er flere områder, hvor en indsats kan højne beboernes tilfredshed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for retningslinjer for det gode måltid og arbejdet med beboernes ernæring.	

3.3.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	Tilsynet observerer på en afdeling, at to beboere sidder ved bordet. Måltidet er netop overstået, og beboerne oplyser, at de venter på en bestemt medarbejder, som skal hjælpe dem i seng. Beboerne hygger sig og kigger rundt i lokalet, hvor der er en del aktivitet. Medarbejderen kommer og hjælper den første beboer ind i boligen, den anden beboer får et kram og besked om, at medarbejderen kommer og hjælper lige om lidt. Beboer griner og virker tilfreds med medarbejderen oplysning. Tilsynet bemærker, at der foregår mange små individuelle indsatser, som signalerer, at der arbejdes efter principperne i den personcentreret omsorg. Fx observerer tilsynet, at en medarbejder henter en beboer og sætter sig hen i et hjørne og taler dæmpet med beboeren. En anden beboer kommer tilbage efter at have været inde i boligen, beboeren sættes til rette med et glas saft. Ligeledes er der andre små tiltag, hvor der individuelt tages hensyn til beboerens behov og udfordringer.
-------------	--

To beboere er tilfredse med medarbejdernes adfærd og kommunikation. En beboer beskriver dialogen som ligeværdig. Beboer oplever dog, at medarbejderne kan have travlt, og så er der ikke tid til så meget samtale.

Beboer oplever, at der kan gå op til ½ time, når beboer ringer. Så fortæller medarbejderne, at de har haft noget andet at gøre. Beboer er meget glad for kontaktpersonen.

En beboer fortæller, at medarbejderne er meget søde, og man får en omfavelse, når man har behov for det. Beboer har netop haft en personlig krise og har oplevet stor medfølelse og omsorg fra medarbejderne i situationen.

En beboer har svært ved at udtrykke sig. Beboer gentager dog flere gange, at medarbejderne ikke interesserer sig for beboer, at de ikke synes, at beboer duer til noget. Tilsynet observerer efterfølgende beboer i selskab med en medarbejder på fællesarealet over længere tid. Medarbejder er opmærksom på beboer og kommunikerer med målrettet individuel tilgang og forståelse for beboers behov.

Medarbejderne fortæller, hvordan de kommunikerer med beboerne, og at det er vigtigt at oparbejde tillid. Der kommunikeres i korte sætninger med beboere med demens.

En medarbejder synes, at det er væsentligt, at man som medarbejder også vil give lidt af sig selv, dette skal dog foregå, så medarbejderne ikke giver beboerne bekymringer for ting i medarbejdernes personlige forhold.

Medarbejderne oplever, at der er en respektfuld og værdig dialog med beboerne.

På etagemøderne kan man sparre om særlige kommunikative problemstillinger.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der generelt er en respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med beboerne på plejecentret med udgangspunkt i personcentreret omsorg. Der er dog behov for yderligere udvikling af den individuelle kommunikation i forhold til en konkret beboer.

3.3.5 Fysiske rammer og aktiviteter/træning

Data

Tilsynet observerer, at indretningen er målrettet målgruppen. På en afdeling sidder tre beboere ved morgenbordet, i den tilstødende dagligstue sidder flere beboere og ser tv.

To beboere, som skal på udflugt, venter i dagligstuen iført overtøj.

Beboerne beskriver, hvilke aktiviteter de deltager i. På tilsynsdagen skal en af beboerne på tur med en medarbejder og flere andre beboere. Beboer fortæller, hvordan medarbejderne kort forinden har fejret beboers fødselsdag på afdelingen.

En anden beboer kender til tilbud om aktiviteter på plejecentret. Beboer har deltaget i træning, men det er ikke et tilbud, der passer til beboers gode fysik. Beboer foretrækker selv at lave strækøvelser og gå tur. Beboer strikker, gætter krydsord og læser. Beboer har deltaget i gudstjeneste og bankospil.

Medarbejderne beskriver, at der er tilbud om en række planlagte aktiviteter, som hænger som opslag på tavlerne og findes i husavisen. Medarbejderne hjælper med at tilmelde beboerne til fx busture, og man hjælper beboerne til at komme af sted. Der er også aktiviteter på afdelingerne, som fx ballonspil, oplæsning, ludo eller at synge sammen.

Der er frivillige, som går tur eller fungerer som cykelpilot. Beboerne kan fx ønske en cykeltur til et bestemt sted. Ca. en gang om måneden har hver afdeling mulighed for selv at planlægge en bustur. Medarbejderne er meget glade for at deltage i aktiviteter med beboerne.

Der er en musikterapeut, som kan indgå i en-til-en kontakt i beboeres egen bolig. Tilsynet taler med en medarbejder, som oplyser, at der senere på dagen er besøg af hundevenner.

Medarbejderne oplyser ligeledes, at der primært arbejdes med en-til-en aktivitet på afdelingen, da beboerne er hukommelsessvækket og har svært ved at rumme og modtage for mange stimuli.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejecentret, og at medarbejderne er opmærksomme på at støtte beboerne i at anvende tilbuddene.

3.4 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.4.1 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data	Ledelsen fortæller, at lederteamet er nyetableret, og at der er fokus på at sikre et fælles afsæt og fokus for ledelse på plejecentret. Leder oplever, at der er et stort og bredt vidensspænd i gruppen af ledere, som alle har en baggrund som sygeplejerske. Der er ansat basissygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere i hver afdeling. Der er dertil et afløserkorps på plejecentret. Der er køkken, aktivitetscenter og administration - samlet en medarbejdergruppe på 120 -130 medarbejdere. Der er pt. nogle ledige stillinger. Det opleves ikke, at der er rekrutteringsvanskeligheder. Sygefraværet er på linje med de øvrige plejecentre i kommunen og er et indsatsområde, hvor ledelsen har særligt fokus via opfølgning på sygefravær, jf. kommunens retningslinjer på området. Der arbejdes ind i trivselsdagsorden i samarbejde med MED. Det er ledelsens oplevelse, at de nødvendige kompetencer er til rådighed på plejecentret. Der er gode sparringsmuligheder mellem sygeplejersker og andre medarbejdergrupper. Sygeplejekontorerne er nedlagte, så medarbejderne nu deler kontor på tværs af faggrupper. Der er udarbejdet kompetencekort for medarbejderne, og der er fokus på delegering. Der er samarbejde med MAT (MobilAkutTeam), hvor social- og sundhedsassistenter tilbydes et forløb, så de har kendskab til MATs opgaver, og derved lettere kan trække på teamet. Alle medarbejdere kommer på kursus i personcentret omsorg, og der er løbende kurser for nyansatte. Der er tilknyttet plejecenterlæger, og disse skal fremadrettet undervise i forskellige emner, som fx diabetes og Parkinsons sygdom. Der afholdes en del temadage/-møder i kommunalt regi, og der er tilbud om efteruddannelse af social- og sundhedshjælpere. Lederne og sygeplejersker underviser også i forskellige emner som fx sår. Der arbejdes efter Lyngby-Taarbæk Kommunes årsplan for indsatser. Der arbejdes med triagering tre gange om ugen, hvor afdelingsleder jævnligt deltager. Pt. er der fokus på triagering i dagvagten, og der er plan for at implementere triagering i alle vagtlag. Der er mulighed for at indkalde terapeuter, SAFE (Forflytnings- og hjælpemiddelsteam), og demenskoordinator på møder omkring konkrete problemstillinger. Der arbejdes ikke med beboerkonferencer. Lederne beskriver, at der er et virkelig godt samarbejde med terapeutgruppen. Nyt samarbejde er netop opstartet omkring aftensygeplejerskerne, som nu er samlet i et team under Trænings- og rehabiliteringscentret på Møllebo, så én sygeplejerske har opgaver på flere plejecentre. Der er udfærdiget intern instruks, der skal understøtte samarbejdet mellem aftenvagte og sygeplejerskerne.
------	--

Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer i forhold til deres opgaver og har deltaget i kursus i personcentret omsorg og palliation.

Medarbejderne fortæller, at man kan ønske kurser ved MUS- samtalen, og der er planer om, at lægerne skal undervise. Der er desuden jævnligt tilbud om forskellige kurser.

Der er mulighed for sparring ved social- og sundhedsassistent, sygeplejersker og MAT.

Der arbejdes med triagering tre gange om ugen, hvor alle medarbejdere deltager. Medarbejder fortæller, at der samarbejdes med terapeuter om vedligeholdelsestræning og mødrasser ved trykproblematikker. Terapeuterne er nemme at komme i kontakt med. Der samarbejdes også med diætist og SAFE.

Der arbejdes med overlap til aftenvagten nogle dage. Alle vagtlag skal orientere sig i Nexus, og der anvendes advis ved særlige behov, og dertil kan man orientere sig på triageringstavlen. Social- og sundhedshjælperne mangler at kunne se triageringsoverblikket i Nexus.

Der arbejdes med at sikre ens arbejdsgange på afdelingerne, så man kan afløse i anden afdeling. Der arbejdes på tværs i hver afdeling mellem etagerne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre den rette organisering og de nødvendige kompetencer på plejecentret. Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og mulighed for sparring i hverdagen.

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 beboernes 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 områdecenrets 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.