

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecenter Toftehaven

Uanmeldt helhedstilsyn
April 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Plejecentret	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	6
3.2	Værdigrundlag	7
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	8
3.4	Medicinhåndtering og administration	9
3.5	Hverdagens praksis	10
	3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	10
	3.5.2 Personlig pleje	11
	3.5.3 Praktisk hjælp	11
	3.5.4 Mad og måltider	12
	3.5.5 Rehabilitering	13
	3.5.6 Omgangsform og sprogbrug	14
	3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser	15
3.6	Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	16
	3.6.1 Bemanding og personalesituation	16
	3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling	17
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Præsentation af BDO	20

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejecenter Toftehaven er, at der er tale om et plejecenter med

Tilfredsstillende forhold

Plejecentret har fulgt godt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016, og der er sket en positiv udvikling på mange områder. Der arbejdes overordnet i overensstemmelse med Ballerup Kommunes værdigrundlag, visioner og mål. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejdernes indsigt i kommunens værdier med fordel kan styrkes med en mindre målrettet ledelsesmæssig indsats.

Den nye ledelse har igangsat mange gode tiltag, og tilsynet hæfter sig særligt ved, at der er efter en målrette indsats er sket forbedringer i kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation, men samtidig er det vurderingen, at plejecentret endnu ikke er helt i mål. Ligeledes er der efter ansættelsen af en aktivitetsmedarbejder sket forbedringer i forhold til aktivitetstilbud og struktur for disse. Tilsynet vurderer, at der på plejecentret er et varieret tilbud om aktiviteter, såvel en-til-en aktiviteter som fællesaktiviteter. Beboerne giver udtryk for, at der er et bredt udbud af aktiviteter, og medarbejderne oplever øget kvalitet efter ansættelse af aktivitetsmedarbejder.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, praktisk støtte og hjælp til medicinadministration, som de har behov for. Det bemærkes dog, at nogle hjælpemidler ikke fremstår rengjorte.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med kvaliteten i ydelserne, men samtidig bemærkes det, at beboerne også giver udtryk for, at der er mange vikarer på plejecentret.

Det bemærkes positivt, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for principperne bag plejen for beboerne.

Beboerne giver udtryk for at føle sig medinddraget i tilrettelæggelsen og udførelsen af plejen, og tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med den rehabiliterende tilgang, metoder og pædagogik, ligesom det er tilsynets vurdering, at man i forhold til de nye tiltag omkring indsatsområder på området er godt på vej i processen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne får tilbudt relevante træningstilbud i hverdagen.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for principperne bag medicinadministration og håndtering, ligesom der er lavet arbejdsgange, der sikrer, at beboerne får doseret og udleveret korrekt medicin. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministrationen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne har en meget positiv tilgang til beboerne, og beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne. Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld tone på plejecentret, ligesom medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld og anerkennende kommunikation.

På nogle afdelinger er der god trivsel og stemning omkring måltidet, og beboerne tilbydes på nogle afdelinger måltiderne ud fra en rehabiliterende tilgang, og der er generelt tilfredsstillende fagligt fokus på, hvilke forhold og rammer beboernes behov bedst sikres under. På andre afdelinger observerer tilsynet eksempler, der bør sættes særligt fokus på. Tilsynet bemærker, at flere beboere finder maden af mindre tilfredsstillende karakter.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer. Samtidig bemærker tilsynet, at medarbejderne oplever, at der med fordel kan arbejdes på at optimere arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne, således at planlægning af ressourcerne i højere grad tager udgangspunkt i beboernes behov og sikrer beboerne en højere grad af kontinuitet omkring de faste medarbejdere.

Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever, at der på plejecentret er tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer, og de føler sig i stand til at løse de opgaver, de stilles over for - men samtidig bemærker tilsynet, at medarbejderne ser frem til at få besat de vakante stillinger, da de mener, det vil kunne styrke fagligheden.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at ledelsen iværksætter nogle indsatser, der kan styrke medarbejdernes indsigt i Ballerup Kommunens værdier og visioner med henblik på at sikre en fælles forståelse for den overordnede retning og for opgaveløsningen på plejecentret.
2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter de igangværende indsatser i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation, herunder at der sikres overensstemmelse mellem helbredsoplysninger og beboerens medicinliste.
3. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en procedure for rengøring af hjælpemidler, der sikrer, at disse fremstår rene.
4. Tilsynet anbefaler, at plejecentret iværksætter en vidensdeling på tværs af afdelingerne for at sikre, at samtlige afdelinger arbejder målrettet med måltidssituationen, herunder medarbejdernes rolle og ansvar under måltiderne.
5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes en plan for at optimere arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne, således at planlægning af ressourcerne i højere grad tager udgangspunkt i beboernes behov og sikrer beboerne en højere grad af kontinuitet omkring de faste medarbejdere.

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecenter Toftehaven, Nygårdsvej 35, 2750 Ballerup
Leder
Dorte Flindt Larsen, centerchef
Antal boliger
61 boliger (inklusive ægtepar-boliger)
Dato for tilsynsbesøg
Den 27. april 2017
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets centerleder, 2 afdelingssygeplejersker og Ballerup Kommunes dokumentationskonsulent• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter) <p>Beboere, der indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsføreløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Manager Charlotte Urhammer, Sygeplejerske, MPG Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data

Ved tilsynet i 2016 fik plejecentret anbefalinger i forhold til:

Ledelsessituationen, at arbejde med et fælles værdisæt og en fælles forståelse, herunder kommunikationsform, den sundhedsfaglige dokumentation, at finde en fælles holdning til anvendelse af teknologiske hjælpemidler, at sikre et ensartet fagligt niveau og kompetenceudvikling på centret, at sikre rengøringsstandarden, og at udarbejde en struktureret plan for implementering af aktiviteter i hverdagen.

Ledelsen oplyser, at plejecentret har været igennem en turbulent tid i 2015-2016. Der er kommet ny ledelse, som har arbejdet målrettet med at skabe en ny kultur og en fælles forståelse for retning og værdier - handleplan for opfølgning på tilsyn udleveres til tilsynet. Der gives udtryk for, at det er en organisation med fokus på udvikling, herunder afvikling af medarbejdere, som ikke ønsker at være en del af den "nye" kultur. Der er ansat mange nye medarbejdere, men der er fortsat en del vakante stillinger, idet det opleves at være vanskeligt at finde kvalificerede social- og sundhedsassistenter. Ledelsen har fået vikarforbruger halveret, og de ser frem til at få besat de sidste stillinger.

I forhold til Ballerup Kommunes værdier og et fælles værdisæt oplyses det af ledelsen, at der tages udgangspunkt i Ballerup Kommunes værdigrundlag, men at der i forhold til medarbejderne ikke konkret er arbejdet med dette, idet det har været nødvendigt at prioritere anderledes. Imidlertid er der fokus på dette, og ledelsen giver udtryk for, at der ikke hersker tvivl om, at medarbejderne arbejder med udgangspunkt i værdierne og de gældende retningslinjer.

Der er arbejdet målrettet med dokumentation, herunder døgnrytmeplaner, og der er gennemført undervisning af alle medarbejdere for at sikre korrekt dokumentation i omsorgssystemet. Sygeplejerskerne er overordnet ansvarlige for kvalitetssikringen af den sundhedsfaglige dokumentation. Der er en bevidsthed om, at man endnu ikke er helt i mål i forhold til at opnå den ønskede kvalitet i dokumentationen. Imidlertid er det ledelsens oplevelse, at medarbejderne er begyndt at anvende omsorgssystemet som et aktivt værktøj i hverdagen.

Velfærdsteknologi er også et emne, der arbejdes systematisk med i hverdagen. Der er etableret samarbejde med Ballerup Kommunes velfærdsteknologiske medarbejder, og der er gennemført undervisning i teknologiske hjælpemidler, som lifte og vend-let-lag-ner, og aktuelt afprøves selvkørende kørestole og elektroniske bleer. Der er ligeledes uddannet forflytningsvejledere, og på rehabiliteringsmøderne/beboerkonferencerne drøftes beboernes behov for hjælpemidler og velfærdsteknologi.

Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn er etableret struktur for vidensdeling. Ex mødes alle medarbejdere på plejecentret klokken 7.00 med henblik på overlevering, triagering og forvaltning af ressourcerne, herunder de faglige kompetencer. Disse møder medvirker til at sikre høj kvalitet i den sundhedsfaglige indsats på tværs af plejecentret, ligesom det har haft positiv betydning for medarbejdernes arbejdsglæde.

På plejecentret arbejdes der i to spor i forhold til kost og ernæring og det gode måltid. Omkring kost og ernæring er der ressourcepersoner på området, svarende til en til to kostansvarlige på hver afdeling, hvor sygeplejersken er den overordnede ansvarlige. Der afholdes møder på afdelingerne med køkkenet, ressourcepersoner og diætist hver 14. dag med mulighed for sparring med konsulent fra Køkken Ballerup. Det er ledelsens oplevelse, at vigtigheden af fokus på ernæring og den enkelte beboers behov er skærpet blandt medarbejderne, ligesom trivslen og stemningen omkring måltidet er væsentligt forbedret.

	<p>Der er stor opmærksomhed på rengøring, og at fællesarealerne fremstår rene og pæne, der er således gjort flere tiltag for at sikre en ordentlig standard. Blandt andet er der ansat ekstra hænder i form af virksomhedspraktikanter og indkøbt robotstøvsugere, og oplevelsen er, at dette generelt har haft en positiv effekt på rengøringsstandard, således at gulvene ikke længere fremstår nussede med kaffepletter.</p> <p>Værdighedsmidler har gjort det muligt at ansætte en aktivitetsmedarbejder og en socialpædagog, der har ansvar for aktiviteterne. Aktivitetsmedarbejderen udarbejder en aktivitetsplan for måneden i samarbejde med træningsassistenten med tilbud om ex en-til-en aktiviteter, aktiviteter på de enkelte afdelinger, men også fælles aktiviteter på fællesarealerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er fokus på kompetenceudvikling, og som noget nyt er der udarbejdet et introprogram samt mentorordning, ligesom medarbejderne årligt får tilbudt medarbejderudviklingssamtale.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra seneste tilsyn.

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes ud fra Ballerup Kommunes værdigrundlag, vision og mål, omend værdierne ikke direkte i sin konkrete form har været italesat i forhold til medarbejderne.</p> <p>Der har imidlertid været afholdt temadage, hvor arbejdsmiljø og samarbejdet - som en del af den overordnede vision - har været på dagsordenen. Ligeledes oplyser ledelsen, at der er afholdt trivselssamtaler med beboere, som har givet udtryk for utilfredshed, ligesom der afholdes indflytningssamtaler og opfølgningssamtaler for at sikre, at beboerne oplever tilfredshed og en meningsfuld hverdag på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne understøtter, at der ikke er arbejdet fokuseret med kommunens værdigrundlag. Imidlertid er de enige om, at der arbejdes ud fra en forståelse om, at det er beboernes behov og ønsker, der er væsentlige og hensynet til den enkelte. Beboeren skal opleve respekt og selvbestemmelse, samt at plejecentret er et trygt og rart sted at være, hvor rammerne er inkluderende, således at omgivelserne indrettes efter beboerne. Det nævnes, at det er væsentligt, at tonen på plejecentret er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Alle tre interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer giver udtryk for at trives på plejecentret, men påpeger, at hun savner ligestillede at tale med i hverdagen. Det er beboerens indtryk, at der ikke er så mange mentalt friske beboere på plejecentret.</p> <p>En anden beboer giver udtryk for stor tilfredshed med at bo på plejecentret, men pointerer, at hun helst ville bo i eget hjem. Beboer oplyser, at hun passer sig selv, men er tryk og oplever at få hjælp, når der er behov.</p> <p>Tredje beboer er meget tilfreds med at bo på plejecentret og kunne ikke tænke sig det anderledes.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der overordnet arbejdes i overensstemmelse med Ballerup Kommunes værdigrundlag, visioner og mål. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejdernes indsigt i kommunens værdier med fordel kan styrkes med en mindre målrettet ledelsesmæssig indsats. Dette med henblik på at sikre en fælles forståelse for den overordnede retning og for opgaveløsningen på plejecentret.

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data

Tilsynet gennemgår dokumentationen i omsorgssystemet for tre beboere.

Døgnrytmeplaner:

Alle tre døgnrytmeplaner fremstår ajourførte med handlevejledende og individuelle beskrivelser af plejen og omsorgen for beboerne.

Tilsynet bemærker positivt, at døgnrytmeplanerne ligeledes indeholder beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer, samt hvordan disse medinddrages i plejen i forhold til særlige ønsker og vaner, ex ses det beskrevet, at beboer ønsker, at lyset skal være tændt, og dør skal være lukket, når beboer skal sove.

Helhedsbeskrivelser:

For alle tre beboeres journaler observeres det, at der mangler overensstemmelse mellem helhedsbeskrivelser og beboernes medicinliste. Tilsynet observerer, at alle beboere er i behandling for lidelser, der ikke alle fremgår af helhedsbeskrivelserne.

Eksempelvis er der hos en beboer ikke fyldestgørende beskrevet omkring smertestilende medicin og medicin til forebyggelse af mavesår, idet dette ikke fremgår af helhedsbeskrivelsen. Ligesom det hos anden beboer, der er i behandling for hypertension, forstoppelse og får antidepressiva, heller ikke fremgår af helhedsbeskrivelsen.

Ligeledes observeres det, at helhedsbeskrivelser mangler ajourføring i forhold til beboernes aktuelle situation. Eksempelvis ses der hos tredje beboer en manglende beskrivelse i helhedsbeskrivelsen af, at beboer har TOP-katheter.

Indsatsområder:

Der er udarbejdet indsatsområder på relevante problemstillinger.

Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent sker korrekt dokumentation under felterne vedrørende handlinger og evalueringer. Eksempelvis ses flere eksempler på, at der under feltet "handling" er notater, der er at betragte som en evaluering, og der ses notater under "evalueringen", der bør fremgå under "målet". Ligeledes ses det, at der på flere indsatser mangler relevant opfølgning på en evaluering, efter at der har været beskrevet en problemstilling relateret hertil.

Det bemærkes, at plejecentret arbejder med indsatsområder for "lægekontakt". Flere af disse indsatsområder er ikke evalueret korrekt. Tilsynet drøfter med ledelsen, hvorvidt det er relevant og nødvendigt at oprette indsatsområder for kontakten med lægerne. Det er tilsynets umiddelbare vurdering, at dette ikke er relevant.

Plejecentret har netop igangsat arbejdet med indsatsområder i forhold til rehabiliteringsindsatsen. Tilsynet konstaterer, at indsatsområderne for rehabiliteringsindsatsen derfor stadig er beskrevet på et overordnet niveau.

Tilsynet bemærker, at der hos ingen af beboerne er udarbejdet livshistorie. Efterfølgende oplyses tilsynet af ledelsen om, at livshistorie er udarbejdet, men endnu ikke lagt ind elektronisk, ligesom det oplyses, at livshistorien anvendes som et aktivt redskab i hverdagen.

Under gruppeinterview oplyser medarbejderne, at det er beboernes kontaktperson, der er ansvarlig for udarbejdelse og opdatering af døgnrytmeplan. Medarbejderne er enige om, at de gode til at sparre med hinanden og med sygeplejersken, som er overordnet ansvarlig for dokumentationen.

Medarbejderne nævner, at der aktuelt er fokus på arbejdet med indsatsområder i forhold til rehabilitering, samtidig tilkendegives, at der i forhold til dokumentationen og ikke mindst ajourføring af dokumentationen er plads til forbedring.

	Der arbejdes med kørelister, hvor der ikke er afsat tid til dokumentation, således dokumenteres der ikke struktureret, men når ledig tid haves.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der på plejecentret fortsat er en udfordring i forhold til at sikre korrekt sundhedsfaglig dokumentation.

3.4 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med kommunens overordnede instrukser/retningslinjer og embedslægens vejledninger.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre beboeres medicin og oplysninger fra FMK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentationen på medicinlister fra FMK er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området. • I beboernes medicinskab ses medicinen opbevaret korrekt, hvor aktuel medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin. • Der observeres god orden og systematik i beboernes medicinskabe. Alle beboere har orange medicinbokse, hvor beboerens medicin er låst ned. • Alle tre beboere har dosispakket medicin. Tilsynet får oplyst, at der er særligt fokus på at få beboere på dosispakket medicin, hvis beboerne er i en stabil medicinsk behandling. • Der er givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet. • For de beboere, som får medicin side-doseret i doseringsæsker, bemærkes det, at alle doseringsæsker er markeret med navn og cpr.nr. <p>Alle beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicindosering. En beboer siger at hun har tillid til personalet. Beboer som er kognitivt frisk og siger samtidig, at hun selv har styr på sin medicin og tæller pillerne.</p> <p>Medarbejderne, der har med medicindosering at gøre, kan beskrive, hvilke observationer der skal gøres i forbindelse med medicinadministration og håndtering. Medarbejderne beskriver systematiske arbejdsgange for at sikre korrekt dosering. Det beskrives eksempelvis, hvorledes der altid startes op med opdateringer i FMK og afsøgning af, om der er den tilstrækkelige og nødvendige medicin til rådighed.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at medicinen doseres i beboerens bolig eller fra medicin-vogne. Tilsynet bemærker positivt, at ikke-aktuel medicin holdes adskilt i plastikposer fra aktuel medicin.</p> <p>Tilsynet bemærker, at alle de adspurgte medarbejdere er bekendte med, hvorledes der ageres, hvis der mangler medicin til en dosering. Ifølge medarbejderne foretages der aldrig efterdoseringer. En medarbejder beskriver, at dette er blevet italesat af sygeplejersken ved flere lejligheder. Medarbejder beskriver ligeledes, at der efter hver dosering altid sker eftertælling af, om den doserede medicin er korrekt.</p> <p>Medarbejderne fortæller at de foretrækker at arbejde med kommunens egne medicin-instrukser på intranettet frem for PPS, som der ikke arbejdes konsekvent med.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og håndtering, ligesom der er lavet arbejdsgange, der sikrer, at beboerne får doseret og udleveret korrekt medicin.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministrationen.</p>

3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der i høj grad er fokus på hjælpemidler/velfærdsteknologi, som fungerer som en integreret del af hverdagens praksis. Ledelsens fokus, samarbejdet med Ballerup Kommunes velfærdsteknologiske medarbejder og løbende undervisning i teknologiske hjælpemidler medvirker til at sikre fokus og en fælles forståelse til anvendelsen af teknologiske hjælpemidler.</p> <p>Der er loftslifte i alle boliger, og der arbejdes med vend-let lagner, ligesom der aktuelt afprøves selvkørende kørestole og elektroniske bleer. Der anvendes robotstøvsugere i de lokaler, hvor det skønnes relevant.</p> <p>Der er træningslokaler på plejecentret, som kan anvendes af beboerne efter behov, ligesom der er mulighed for individuelt træningstilbud ved træningsassistenten. Der er gode udendørs faciliteter, som ligeledes kan anvendes til at sikre, at beboerne får trænet.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de har de hjælpemidler, de har behov for. Ingen af de interviewede beboere anvender træningsfaciliteterne, men de oplyser alle, at de mener, at der er de nødvendige træningsmuligheder på plejecentret, og to af beboerne oplyser, at de ofte bliver forsøgt motiveret til træning.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er svagtseende og har stor glæde af tildelte hjælpemidler i den forbindelse. Eksempelvis har beboeren læselup og CD til afspilning af bånd, som hun nyder at lytte til. Ligeledes glæder beboeren sig over de muligheder, biblioteket giver hende, selv om hun bor på plejecenter.</p> <p>Anden beboer beskriver, at hun mener, at der er god mulighed for træning, men beboer har fravalgt træning. Beboer er blevet 98 år og ønsker ikke at deltage i nogen form for træning eller anden aktivitet, beboer har sin rollator, som hun går mindre ture med, hvilket svarer til beboers behov.</p> <p>Tredje beboer anvender heller ikke træningsfaciliteterne og giver udtryk for, at hun ikke ønsker træning med træningsassistenten eller andet tilbud, hvilket respekteres. Beboer er bevidst om vigtigheden af at træne og gangtræner derfor selv ved behov ca. 3 gange dagligt. Beboer ser dårligt, men har rollator og anvender gangene til træning, hvilket opleves trygt og godt for beboeren.</p> <p>Under gruppeinterview understøtter medarbejderne ledelsen i, at såvel brugen af velfærdsteknologi som træning er på dagsorden i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der på plejecentret arbejdes med trædemåtter og GPS, der kører ind over telefoner. Medarbejderne er begejstrede for denne form for hjælpemiddel, som fungerer som alarmsystem til at spore beboerne, samtidig med at denne form for foranstaltning anvendes ud fra lovgivningens mindstemiddelprincip.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der overordnet er de nødvendige hjælpemidler til stede på plejecentret, men at nogle af hjælpemidlerne er forældede. Samtidig gives der udtryk for, at ledelsen er lydhøre over for behov og ønsker, ligesom det opleves, at der på dette område er sket en stor forskel i positiv retning, efter at der er kommet ny ledelse.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der fokus på træning, ligesom de oplever, at der er gode træningstilbud og faciliteter. Medarbejderne er dog enige om, at det ikke altid er nemt at få ressourcerne til at slå til i forhold til at sikre, at alle beboerne bliver mobiliseret og holdt fysisk i gang.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer at der på plejecentret er en fælles holdning/forventning til, hvilke hjælpemidler, herunder teknologiske hjælpemidler, der skal anvendes i hverdagen på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt relevante træningstilbud i hverdagen.</p>

3.5.2 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at de beboere, som tilsynet besøger, fremtræder rene og velsoignerede og i overensstemmelse med beboernes behov.</p> <p>Beboerne er alle tilfredse med den personlige pleje, de modtager.</p> <p>En beboer oplever, at hun får den pleje og omsorg, hun har behov for. Beboeren fortæller, at hun dog oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere og vikarer ind til hende. Det er beboerens egen oplevelse, at vikarerne ofte bliver bedt om at hjælpe hende med den personlige pleje om morgenen, da hun er så mentalt velbevaret og selv kan redegøre for egne behov. Senere i interviewet fortæller beboeren, at hun netop har mistet sin kontaktperson og fået tildelt en ny. Beboeren er indforstået hermed, men finder skiftet svært, da man knytter sig til sin kontaktperson.</p> <p>Anden beboer beskriver, at hun er meget tryk ved medarbejderne, men oplever også, at der er mange vikarer. Beboer giver udtryk for, at medarbejderne er opmærksomme på at motivere beboer til at gøre, hvad hun kan, ex er de flinke til at huske beboer på, at beboer selv kan tage bluse på.</p> <p>Tredje beboer klarer den personlige pleje selv, men oplyser, at medarbejderne er meget villige og hjælpsomme ved behov for hjælp. Beboer oplever, at medarbejderne kommer med det samme, når hun ringer efter hjælp. Beboer er tryk ved at bo på plejecentret og oplever en høj grad af medindflydelse og medinddragelse i alle forhold. Beboer oplever, ligesom de andre to interviewede beboere, at der er mange vikarer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at plejen planlægges ved morgenmøde. Da der arbejdes med kontaktpersonordning, tages der i planlægningen udgangspunkt i dette, således at beboer så vidt muligt tildeles kontaktperson. Medarbejderne er enige om, at plejen tilrettelægges ud fra den individuelle beboers behov og ønsker og fremhæver vigtigheden af, at beboeren sikres medbestemmelse og indflydelse på tilrettelæggelsen.</p> <p>Der arbejdes med rehabilitering, sundhedsfremme og forebyggelse som en integreret del af plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering er en naturlig del af kulturen, og det nævnes, at der udføres kompenserende pleje, hvor guidning og motivation er vigtige elementer, ligesom det er vigtigt at give sig den nødvendige tid. I forhold til sundhedsfremme og forebyggelse oplyses, at der triageres dagligt ved sygeplejerske. Alle beboeres situation og indsatsområder gennemgås, og aktuelt er der særligt fokus på decubitus.</p> <p>Medarbejderne nævner, at den hyppige anvendelse af vikarer har betydning for beboernes oplevelse af kvaliteten i plejen. Samtidig pointerer de, at der ledelsesmæssigt er fokus på dette, og at vikarforbrug er halveret.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov. Medarbejderne kan fagligt og reflekterende redegøre for principperne bag plejen for beboerne. Samtidig vurderer tilsynet, af antal af vakante stillinger, og derved et stort forbrug af vikarer, har betydning for beboernes oplevelse af kvaliteten af plejen.</p>

3.5.3 Praktisk hjælp

Data	<p>Tilsynet observerer, at rengøringsstandarden er tilfredsstillende i boligerne og på fællesarealerne. Nogle hjælpemidler fremstår beskidte og trænger til rengøring.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>En beboer fortæller, at rengøringsassistenten anvender en fjerkest til afstøvning. Beboeren har observeret, at rengøringsassistenten ryster denne fjerkest for støv, mens hun er i boligen. Beboeren finder denne handling meget uforstående, idet støvet blot fordeler sig andre steder. Beboers kørestol trænger til rengøring.</p> <p>Anden beboer oplyser, at der bliver gjort hovedrent en gang om ugen, men at der dagligt kommer en rengøringsmedarbejder og ordner håndvask og toilet. Beboer oplyser, at hun selv rydder op og holder orden i sin bolig.</p>
-------------	--

	Medarbejderne oplever, at der er en god rengøringsstandard på plejecentret. De fortæller, at der er ansat en rengøringsmedarbejder på hver afdeling, men samtidig oplyses det, at det er et fælles ansvar, at plejecentret fremstår rent og pænt, og at alle generelt bidrager til renholdelse. Medarbejderne er enige om, at der er fokus på medinddragelse af beboerne i praktiske opgaver, så vidt dette er muligt.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp og rengøringsstandarderne generelt er tilfredsstillende på plejecentret. Tilsynet vurderer samtidig, at der bør udarbejdes en procedure for rengøring af hjælpemidler, der sikrer, at disse fremstår renjorte.

3.5.4 Mad og måltider

Data	<p>Tilsynet er tilstede under såvel morgenmåltid som frokost, og det observeres, at der på alle afdelinger hænger en oversigt over ugens menu. Tilsynet observerer positivt, at bordene typisk er dækket med blomster, servietter mm.</p> <p>Under morgenmåltidet bemærker tilsynet ligeledes positivt, at beboerne tilbydes dette måltid ud fra en rehabiliterende tilgang, ex står der små kurve med boller på bordet, således at de beboere, der har ressourcerne, gives muligheden for at smøre selv. Der hersker ro og en god stemning under morgenmåltidet, og medarbejderne kommer og går for at tilse beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer under frokostmåltidet på en afdeling, at en beboer under måltidet sidder afskærmet i forhold til øvrige beboere. Beboeren kan følge med i, hvad der sker i rummet. Det observeres, at en medarbejder, der er ved at hjælpe anden beboer med indtagelse af frokosten, vælger at tale til den afskærmede beboer på afstand, fremfor at gå hen til beboer under dialogen.</p> <p>Det observeres ligeledes, at en medarbejder kommer ind på fællesarealet, hvor beboere sidder og spiser. Medarbejderen står på afstand og spørger kollega, om en beboer skal have mere at drikke. Beboeren omtales i 3. person. Efter at kollega har svaret ja hertil, spørges beboeren selv. Beboeren takker ja til tilbud om mere at drikke.</p> <p>På anden afdeling observeres det, at der er stående tallerkenserivering. Medarbejder oplyser til tilsynet, at man potionsanretter, da beboerne på denne afdeling er alt for dårlige til fadsivering. Medarbejder fortæller endvidere, at flere beboere spiser i egen bolig, da de ikke ønsker at indtage deres måltider i fællesskabet, idet de øvrige beboere kan fremtræde urolige og højroede.</p> <p>Tilsynet observerer positivt, at der på samme afdeling sidder en medarbejder ved hvert bord og hjælper de beboere, der har behov for støtte til indtagelsen af maden, på en værdig og faglig måde.</p> <p>På en tredje afdeling bemærker tilsynet en situation, hvor flere personaler står omkring spisebordet og taler hen over hovedet på tre beboere, som forsat sidder ved bordet efter måltidet. Personalet taler og griner højlydt, og beboerne ser alle tre forvirrede ud over situationen.</p> <p>To ud af de tre beboere, der interviewes, udtrykker mindre tilfredshed med madens kvalitet. En af disse beboere giver udtryk for, at maden ikke er indbydende eller appetitvækkende, idet denne opleves farve- og smagløs. Beboeren fortæller, at kødet generelt er svært at tygge. Beboeren fortæller, at hun glæder sig over at have fået et særligt bestik, som bevirker, at hun selv kan skære maden ud og ikke behøver hjælp fra personalet.</p> <p>Anden beboer oplever, at maden har været bedre, ligesom beboer mener, at stemningen omkring måltidet ikke er hyggelig. Beboer oplyser, at medarbejderne nogle gange sidder ved bordene og spiser deres medbragte mad.</p> <p>Tredje beboer er tilfreds med maden, som hun giver udtryk for er gammeldags mad. Beboer spiser i egen bolig, da beboer ikke ønsker at socialisere.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der serveres varm mad til frokost og smørrebrød til aften. Der er forskellige tilgange til serveringen af måltider, afhængig af beboernes behov på de konkrete afdelinger.</p>
-------------	---

	<p>Medarbejderne er enige om, at det er vigtigt, at der er fokus på beboernes særlige behov for støtte til indtagelse af et måltid, ligesom der tænkes strategisk i forhold til placering af beboerne ved bordene. Der er fokus på, at måltidet serveres i hyggelige og rolige rammer. En medarbejder fortæller, at der anrettes bakker til de beboere, der spiser i egen bolig. Medarbejder siger med et smil på læben, at man på denne afdeling har fokus på, at måltiderne serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvorfor der arbejdes på at få beboerne til at hente deres mad i spisestuen.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for stor utilfredshed med kvaliteten af maden. Der gives eksempler på, at kødet er sejt og sovsen tyk. Medarbejderne oplever, at maden ikke præsenterer sig indbydende og tilpasset beboernes forskellige behov. Tilbuddene til beboere med særlige behov er meget sparsomme, eksempelvis er der ikke mulighed for fedtreduceret kage, ligesom der ikke er mulighed for at få en ernæringsfattig kost, der præsenterer sig som den kost, som de øvrige beboere får tilbudt.</p> <p>Under dialog med ledelsen informeres tilsynet om, at man er bevidst om, at kvaliteten af maden ikke altid er tilfredsstillende. Ledelsen har planer om selv at plante lidt krydderurter i haven, så maden kan pyntes op og virke mere inspirerende og appetitvækkende for beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der på nogle afdelinger er god stemning.</p> <p>Beboerne tilbydes på nogle afdelinger måltiderne ud fra en rehabiliterende tilgang, ligesom der generelt er tilfredsstillende fagligt fokus på, hvilke forhold og rammer beboernes behov bedst sikres under.</p> <p>Tilsynet finder dog, at der med fordel kan foregå vidensdeling på tværs af afdelingerne for at sikre, at samtlige afdelinger arbejder målrettet med måltidssituationen, herunder medarbejdernes roller og ansvar.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere beboere finder maden af mindre tilfredsstillende karakter.</p>

3.5.5 Rehabilitering

Data	<p>Der er aktuelt fokus på arbejdet med indsatsområder i forhold til rehabilitering, som drøftes dagligt på morgenmøderne som en del af triageringen. Der arbejdes med at opstille rehabiliterende mål for alle beboerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at det er oplevelsen, at rehabilitering er en integreret del af hverdagen, hvor arbejdet med indsatsområder har skærpet medarbejdernes fokus og forståelse, ligesom nogle medarbejdere er godt i gang med at opstille konkrete mål.</p> <p>Tilsynet observerer eksempler på, at der arbejdes rehabiliterende, ex i forbindelse med servering og medinddragelse af beboerne i måltidssituationen.</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de inddrages og motiveres til at anvende egen ressource i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer oplyser, at hun får tilbudt træning to gange om ugen, som består af både gang-træning og massage af nakke og skuldre. Beboeren sætter stor pris på træningen og er meget bevidst om betydningen af at holde sig i gang. Det er beboerens oplevelse, at hun medinddrages i hverdagen, og at egne ressourcer anvendes i det omfang, det er muligt. Beboeren har erfaret, at der er fokus på, at man bevæger sig. Til aktiviteter omkring erindringsdans bliver beboeren hjulpet op fra kørestolen og gives muligheden for at stå og trippe lidt på fødderne til rytmen i musikken. Dette glæder beboeren.</p> <p>Anden beboer oplyser, at hun klarer det meste selv, hvilket hun sætter en ære i. Beboer oplever at få hjælp ved behov, hvilket hun er meget tryk ved. Beboer gangtræner ca. tre gange dagligt, hvilket svarer til hendes behov.</p> <p>Tredje beboer, som er gangbesværet, oplever, at medarbejderne er gode til at medinddrage beboer i alle forhold og gode til at lade beboer gøre, hvad hun kan, eksempelvis fortæller beboer, at hun dagligt motiveres til selv at børste tænder, vaske sig i ansigtet og tage bluse på.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne beskriver rehabilitering som en naturlig del af kulturen. Medarbejderne er enige om, at der er stort fokus på medinddragelse af beboernes egne ressourcer og betydningen af, at disse vedligeholdes. De nævner i den forbindelse, at tiden er en væsentlig faktor for at sikre nødvendig medinddragelse, eksempelvis siger en medarbejder, at rehabiliteringsarbejdet kræver tid, men at tiden er en rigtig god investering.</p> <p>Ifølge medarbejderne betyder beboernes kompleksitet, at beboerne kun i begrænset omfang kan deltage i praktiske gøremål, hvor de fleste beboere kan samarbejde i forhold til den personlige pleje ved guidning og motivation.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der aktuelt er fokus på arbejdet med indsatsområder i forhold til rehabilitering og nævner, at de er godt i gang med at udarbejde mål på alle beboerne.</p> <p>I forbindelse med udarbejdelsen af mål beskriver medarbejderne, at de anvender livshistorien, ligesom de er i dialog med beboerne om mål, herunder hvad der giver mening for den enkelte beboer, og hvordan beboer med hjælp og støtte kan nå sine mål. Medarbejderne nævner, at de opstillede mål ofte er små mål, som er realistiske i forhold til målgruppen. En medarbejder giver et eksempel på, at en beboer har som mål at bære sin bakke ud efter måltiderne, ligesom medarbejder nævner, at det er vigtigt at huske at anerkende og rose beboerne for deres gode indsatser.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med den rehabiliterende tilgang, og medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang, metoder og pædagogik. I forhold til de nye tiltag omkring indsatsområder på området er det tilsynets vurdering, at man er godt på vej i processen.</p>

3.5.6 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>På rundgang observerer tilsynet en anerkendende og respektfuld kommunikation såvel imellem medarbejdere som mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne har en meget positiv adfærd i kontakten med beboerne. Der smiles, grines og laves sjov.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler anerkendende og respektfuldt til dem. Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde og rare.</p> <p>En beboer oplever, at der er en god tone på plejecentret. Beboeren pointerer, at omgangstonen er blevet meget bedre gennem den sidste tid. Beboeren kan ikke redegøre nærmere herfor.</p> <p>Anden beboer beskriver, at alle medarbejdere er søde og venlige. Mange af medarbejderne har en munter og positiv tilgang i dialogen, hvilket beboeren synes er lidt hyggeligt. Beboeren beskriver, at hun trives på plejecentret og har det godt i sin hverdag. Beboeren kunne dog godt tænke sig, at medarbejderne lidt oftere kom på et spontant besøg blot for at have en dialog.</p> <p>Tredje beboer fortæller, at hun generelt har et godt forhold til medarbejderne, og beboer nævner, at hun selv siger fra, såfremt der er behov for dette.</p> <p>Medarbejderne beskriver vigtigheden af at være opmærksom på det verbale og non-verbale kropssprog i mødet med beboerne, hvor det er vigtigt, at man tager individuelle hensyn og fremtræder rolig og velafbalanceret. Det nævnes i den forbindelse, at berøring er et godt redskab til at få skabt en tillidsfuld og god kontakt til beboerne. Medarbejder mener, at man med den rette omsorg og tilgang kan nå rigtigt langt og nævner vigtigheden af at prioritere dialog - også med de isolerede beboere. Det nævnes i den forbindelse, at det dog kan være en udfordring at nå omkring alle beboere i den travle hverdag.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en positiv kultur, som afspejler sig på beboerne. Der er en respektfuld og anerkendende, men også "fri" tone medarbejderne imellem, og også imellem medarbejder og borger. Uenighed blandt medarbejderne drøftes bag lukkede døre, og man finder altid konstruktive løsninger, eventuelt i samarbejde med ledelsen.</p>
------	---

	<p>Medarbejderne roser deres nye ledelse. De oplever, at ledelsen er tydelig og lydhør/leders dør står altid åben, og det opleves, at der er et respektfuldt samarbejde.</p> <p>En ny medarbejder understøtter, at der er en positive kultur og en god og anerkennende, men også åben tone på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de er gode til at hjælpe hinanden på kryds og tværs, således at ressourcerne forvaltes optimalt.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld tone på plejecentret, ligesom medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld og anerkennende kommunikation.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne har en meget positiv og smilende tilgang til beboerne, og beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne.</p>

3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Der er på plejecentret ansat en aktivitetsmedarbejder, som er uddannet socialpædagog. Aktivitetsmedarbejderen har ansvaret for aktiviteterne og udarbejder en aktivitetsplan for måneden i samarbejde med træningsassistenten med varierede aktivitetstilbud, herunder en-til-en tilbud og fællesarrangementer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der hænger en opdateret oversigt over de forskellige aktiviteter på alle afdelingerne med undtagelse af en. Eksempelvis er der tilbud om mandeklub og kvindeklub, billard, sang og musik, ligesom der arrangeres fælles ostebord og banko mm.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der er besøgshunde og heste, som beboerne har stor glæde af. Der er tilknyttet frivillige til plejecentret, ligesom der er ansat medarbejdere i virksomhedspraktik, som bidrager inden for forskellige aktiviteter - nogle ordner ex negle og andre kører bus, når der er ture ud af huset.</p> <p>Der er ligeledes besøgsvenner på nogle af afdelingerne.</p> <p>Det beskrives, at rammerne på plejecentret er tilpasset målgruppen. Eksempelvis er plejecentrets atriumgård netop færdiganlagt som sansehøve, således kan alle beboere trygt benytte denne samtidig med, at der gives mulighed for at røre og dufte.</p> <p>Ligeledes indbyder rammerne til socialt samvær, ex. ses et hyggehjørne med mulighed for billard, her ses dog ingen beboere omkring dette tilbud. Imidlertid ses beboere opholde sig flere steder på fællesarealerne. På en afdeling er der hyggelig stemning. På en anden afdeling ses medarbejder i færd med at arrangere kurv med bamses og bolde mm. til en dement beboer og anden medarbejder ses i færd med at hjælpe forskellige borgere med at få noget at drikke.</p> <p>En beboer beskriver flere eksempler på aktiviteter, som hun med fornøjelse deltager i. Beboeren er bekendt med, at der er ansat en pædagog, som forestår aktiviteterne. Særligt nyder beboeren, når der er højtlesning. Beboeren henviser til, at hun kan følge med i, hvad der sker på plejecentret, idet hun har fået udleveret beboerblad og et skema over alle aktiviteterne.</p> <p>Anden beboer fortæller, at der er et stort udbud af aktiviteter. Beboer ønsker dog ikke at benytte sig af disse, og beboer pointerer, at hendes ønsker og krav respekteres. Beboer oplever en høj grad af medbestemmelse i forhold til liv, hun ønsker at leve. Beboer foretrækker at være i sin bolig og se fjernsyn og læse litteratur. Tredje beboer trives i egen bolig og ønsker ikke at anvende tilbud om aktiviteter. Beboer opholder sig for det meste i egen bolig, hvor hun ser tv, ligesom hun ofte har besøg af sine børn.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er gode og varierede aktivitetstilbud på tværs af huset og beskriver, at beboerne får udleveret en oversigt over aktiviteter, ligesom der hænger aktivitetsoversigt på fællesarealerne på alle afdelinger.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at ansættelsen af aktivitetsmedarbejderen har medvirket til at øge kvaliteten af aktiviteterne, ligesom fokus på aktivitetsmulighederne er øget blandt såvel beboere som medarbejdere.</p>
-------------	---

	<p>Aktivitetsmedarbejder er meget synlig i miljøet og opmærksom på beboernes individuelle behov, ligesom hun er god til at sikre formidling af aktivitetstilbud og motivere beboerne til deltagelse.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om, at nogle beboere ikke ønsker at deltage i aktiviteterne. Samtidig giver de udtryk for, at de til stadighed forsøger at motivere disse beboere, men at det ofte er uden held.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der på plejecentret er et varieret tilbud om aktiviteter, såvel en-til-en aktiviteter som fællesaktiviteter. Beboerne giver udtryk for, at der er et bredt udbud af aktiviteter, og medarbejderne oplever øget kvalitet efter ansættelse af aktivitetsmedarbejder.</p>

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Bemanding og personalsituation

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der det seneste år har været en del udskiftning, hvorfor der aktuelt er en del vakante stillinger, som medvirker til, at der også er en del vikarer. Ledelsen har fokus på ansættelse af flere social- og sundhedsassistenter, og at konvertering af social- og sundhedshjælpere sker ved naturlig afgang. Ledelsen er i rekrutteringsproces og oplever at få en del ansøgere, hvor en stor del dog vurderes ikke kvalificerede.</p> <p>Der er ansat to afdelingssygeplejersker, og i forhold til basissygeplejersker er der opnormeret til 8, idet det prioriteres at have sygeplejersker i alle vagtlag for at sikre fagligheden og kvaliteten i plejen. Ledelsen oplever, at dette tiltag, ud over at styrke fagligheden, også har medvirket til at styrke samarbejdet på tværs af vagtlag og faggrupper.</p> <p>Nattevagten dækkes af sygeplejerske og social- og sundhedshjælpere og/eller social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Sygefraværet er faldet markant og ligger på ca. 4 %, hvilket betragtes af ledelsen som værende meget tilfredsstillende. Ledelsen oplyser, at sygefraværet håndteres ud fra den gældende politik på området, ligesom der er stort fokus på arbejdsmiljø og trivsel.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er et kvarters overlevering om morgenen og ligeledes om eftermiddagen og om aftenen. Samtidig anvendes omsorgssystemet til at orientere sig i. Der afholdes orienteringsmøder for hele plejecentret en gang om måneden, afdelingsvise personalemøder en gang om måneden og social- og sundhedsassistentmøder en gang om måneden, derudover er der MED møder hver 3. måned.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes ud fra kørelister, hvor opgaverne fordeles ud fra faglige kompetencer og kontaktpersonprincip. Endvidere mødes alle medarbejdere til morgenmøde klokken 7.00, hvor den endelige fordeling af ressourcer finder sted i forhold til ikke planlagt fravær. Det opleves af medarbejderne, at der generelt er en fair fordeling af ressourcerne, samtidig med at medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden på kryds og tværs, ligesom man er god til at yde kollegial støtte og opbakning.</p> <p>En medarbejder oplever, at der på hendes afdeling arbejdes med weekendbemanding i hverdagen, hvilket vurderes at være i underkanten i forhold til beboernes behov. Således oplever medarbejder, at der ofte er meget travlt. Anden medarbejder giver udtryk for, at der er mange vikarer i hverdagen, hvilket også medvirker til et øget ansvar og pres på de faste medarbejdere.</p>
-------------	---

	Medarbejderne er enige om, at der med fordel kan arbejdes på en planlægning af ressourcerne, der i højere grad tager udgangspunkt i beboernes behov, således at der på alle afdelinger sikres et fornuftigt arbejdspress, og beboerne oplever en højere grad af kontinuitet omkring de faste medarbejdere.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer. Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at der med fordel kan arbejdes på at optimere arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne, således at planlægning af ressourcerne i højere grad tager udgangspunkt i beboernes behov og sikrer beboerne en højere grad af kontinuitet omkring de faste medarbejdere.

3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Ledelsen oplyser, at der afholdes MUS samtaler med medarbejderne en gang årligt. Det nævnes, at der som noget nyt er udarbejdet et struktureret introduktionsforløb for nye medarbejdere, herunder mentorordning. Mentorordning og varighed af denne ordning er individuel, alt efter medarbejders behov. Tilbagemeldinger omkring denne ordning er meget positive, hvilket glæder ledelsen.</p> <p>Alle medarbejdere har deltaget i undervisning i dokumentation, herunder døgnrytmeplaner, for at sikre korrekt dokumentation i omsorgssystemet. Ligeledes har der været afholdt kurser i brugen af teknologiske hjælpemidler og e-learning i demens.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med resourcepersonsordning inden for flere forskellige områder, ex. ernæring og forflytning.</p> <p>Ledelsen har planer om fremadrettet at arbejdede med Fokus-/emneuge, hvor emner som alkohol, døgnrytmen og livshistorien tages op. Det nævnes, at der er talt om, at de pårørende evt. kunne inviteres til at komme og fortælle om beboernes livshistorier.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at ledelsen har fokus på faglig udvikling, og de oplever, at der er sket en stor faglig udvikling på plejecentret det sidste år, efter at ny ledelse er kommet til. Det opleves, at der er de nødvendige kompetencer til stede på plejecentret, og medarbejderne ser sig i stand til at løse de opgaver, de bliver stillet over for, hvor der altid er mulighed for sparring med sygeplejerskerne. Samtidig ser medarbejderne dog frem til at få besat de vakante stillinger, da de mener, at dette vil kunne styrke fagligheden.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de ud over dokumentationsundervisning og e-learning i demens har været på kursus i håndhygiejne ved hygiejnesygeplejerske. Dette har skærpet fokus på vigtigheden af håndsprit og brugen af håndsprit, og der er sat håndsprit op på hele plejecentret. Der har ligeledes været afholdt temadage om samarbejde.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der løbende undervises på deres "torvemøder" i ex. hjertestartere, og der afholdes brandkursus en gang årligt. Medarbejderne oplever, at ledelsen generelt er lydhør over for ønsker til kurser.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever, at der på plejecentret er de nødvendige kompetencer til stede, og de føler sig i stand til at løse de opgaver, de stilles over for - men samtidig ser de frem til at få besat de vakante stillinger, da det vil kunne styrke fagligheden.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. 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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

KONTAKT

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

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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