

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune

Center for Social og Sundhed
Plejecenter Lindehaven

Uanmeldt helhedstilsyn
April 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	5
2.0	Oplysninger om Plejecentret	6
3.0	Datagrundlag	7
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	7
3.2	Værdigrundlag	8
3.3	Sundhedsfaglig dokumentation	8
3.4	Medicinhåndtering og administration	9
3.5	Hverdagens praksis	11
	3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter	11
	3.5.2 Personlig pleje	11
	3.5.3 Praktisk hjælp	12
	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	19
4.1	Formål	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	20
5.0	Præsentation af BDO	21

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 Lindehaven er, at der er tale om et plejecenter med

Meget tilfredsstillende forhold

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016. Tilsynet får fremvist handleplan for opfølgning på tilsynets anbefalinger og bemærker positivt, at beskrivelserne i handleplanen er detaljerede og indeholder konkrete beskrivelser af indsatser af meget tilfredsstillende faglig karakter.

På plejecentret arbejdes i overensstemmelse med kommunens mission og vision for området.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, samt at beboerne oplever stor tilfredshed hermed. Beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet bemærker positivt, at der i "Observationsskema til gennemgang for tilgængelighed og demensvenlighed" ses flere indsatser, som viser, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang på plejecentret. I observationsskemaet beskrives ligeledes et målrettet fokus på velfærdsteknologien og træningsfaciliteterne på plejecentret, og det er således tilsynets vurdering, at beboerne får tilbudt relevante træningsmuligheder i hverdagen. Tilbud om aktiviteter på plejecentret er varieret, og under interviews giver beboerne udtryk for tilfredshed med omfanget af aktivitetstilbud.

På tilsynets rundgang på plejecentret observeres det, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med omgangstonen på plejecentret. En pårørende beskriver oplevelsen af, at medarbejderne agerer professionelt i dialogen med beboerne. Tilsynet bemærker ligeledes positivt under rundgang og interviews, at beboerne oplever trivsel, samvær og god stemning omkring måltiderne.

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation har delvise mangler, som der med en mindre målrettet indsats hurtigt kan rettes op på. Manglerne handler primært om, at der i højere grad bør sikres fokus på at skabe sammenhæng mellem helhedsbeskrivelser, medicinlister og indsatsområder.

Medicindosering og administration sker ud fra en faglig bevidsthed, således at det sikres, at beboerne får doseret og udleveret den korrekte medicin. Tilsynet konstaterer, at der er doseret korrekt medicin hos alle tre beboere, hvis medicin gennemgås og kontrolleres. Beboerne giver udtryk for tryghed og tilfredshed med hjælpen til medicinadministration.

Under gruppeinterviewet af medarbejderne kan disse fagligt redegøre for principperne bag plejen og omsorgen for beboerne. Medarbejderne giver udtryk for, at de finder kvaliteten i plejen for beboerne værende af høj kvalitet. Det beskrives for tilsynet, at beboere ofte tilbydes bad mere end en gang ugentligt, da dette medvirker til beboernes oplevelse af trivsel og velvære i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne. Ifølge medarbejderne kan der forekomme weekend-bemanding på hverdage, hvilket opleves mindre tilfredsstillende, da arbejdspresset hermed bliver for stort. I dialogen herom pointerer medarbejderne dog, at de heldigvis kun sjældent oplever sådanne situationer.

I forhold til medicinadministration og håndtering kan medarbejderne beskrive principperne herfor. Tilsynet konstaterer, at der ved gennemgang af en beboers medicin mangler dokumentation af navn og cpr-nummer på samtlige doseringsæsker. Under gruppeinterviewet drøftes det med medarbejderne, at dette altid bør sikres.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterer over, hvorledes der skabes en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har kendskab til de forskellige aktiviteterstilbud og er bevidste om betydningen af at få beboerne informeret og motiveret til deltagelse heri.

Ledelsesmæssigt er der fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne samt fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer. På sygeplejeområdet har plejecentret visse rekrutteringsvanskeligheder, men som led i branding af plejecentret tænkes i alternative løsninger, som eksempelvis åbent-husarrangementer for i højere grad at kunne tiltrække mulige ansøgere.

Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling og føler sig generelt godt klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for. Tilsynet vurderer, at medarbejderne efterspørger mere viden i forhold til arbejdet med demente beboere.

Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende omkring alle boliger og hjælpemidler.

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 plejecentret skaber fokus på at sikre den røde tråd mellem helhedsbeskrivelser, medicinlister og indsatsområder, således at de beskrevet indsatser og behandlinger altid er i overensstemmelse og fremstår ajourførte.
 2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret skærper medarbejdernes opmærksomhed på kravet om dokumentation af navn og cpr-nummer på beboernes doseringsæsker.
-

OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Adresse
Plejecenter Lindehaven, Præstevænget 11, 2750 Ballerup
Leder
Anette Wintlev-Jensen
Antal boliger
27 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 7. april 2017
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent og 2 sygeplejersker)
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.
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende
Senior Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske

DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation, renholdelse af hjælpemidler, det gode måltid, aktiviteter i hverdagen samt i forhold til medarbejdernes kompetenceudvikling.</p> <p>Tilsynet får udleveret handleplan for, hvorledes der er arbejdet med opfølgningen på anbefalingerne. Tilsynet bemærker positivt, at handleplanen er detaljeret og indeholder konkrete beskrivelser af indsatser.</p> <p>Afdelingsledere har foretaget stikprøver som led i journalaudits. Arbejdet med journalaudits har ifølge centerleder betydet, at man nu fået ryddet op i beboernes journaler, hvilket har været godt i forhold til at være bedst muligt forberedt på den kommende implementering af det nye omsorgssystem. Der forventes opstart af undervisning omkring det nye system umiddelbart efter sommerferien.</p> <p>Centerleder oplyser, at arbejdet med triagering endnu er i en tidlig opstartsfasen. Der er implementeret nye arbejdsgange og redskaber i forhold til renholdelse af hjælpemidler.</p> <p>I forhold til at skabe større fokus på dialogen og trivslen omkring måltiderne er plejecentret stadig i en løbende proces, hvor der er fokus på at skabe det gode måltid for beboerne. Beboere, brugerparåreråd og medarbejdere involveres i processen. I arbejdet hermed har plejecentret fokus på såvel rammerne for indtagelse af måltiderne som beboernes trivsel under indtagelse af måltidet. Hver 14. dag sker der aktivitet til kvalitetsforbedring af borddækningen, hvor beboerne i hyggelige omgivelser med musik i baggrunden laver blomsterbinding. De færdige buketter bruges til borddækningen, hvor beboerne indtager deres måltider. Der er foretaget faglige drøftelser med medarbejderne i forhold til, hvorledes der i højere grad kan skabes dialog, nærvær, ro og tilstedeværelse af medarbejdere omkring måltiderne. Det er centerleders oplevelse, at man til tider kan være lidt udfordret på tid og økonomien for at leve op til egne mål på området.</p> <p>Som led i opfølgning på anbefalingen omkring at sikre beboerne en aktiv hverdag har plejecentret haft fokus på at spørge beboerne, hvilke ønsker de måtte have til kommende aktiviteter. Yderligere har der i arbejdet med den hverdagsrehabiliterende tilgang været fornyet fokus på, hvordan beboerne i højere grad kan medinddrages i deres egen hverdag - eksempelvis omkring praktiske opgaver.</p> <p>I forhold til medarbejdernes kompetenceudvikling beskriver centerleder en række tiltag som en del af et samlet koncept, hvor der er blevet tilbudt undervisning via ekstern uddannelsesinstitution. Den psykiatriske sygepleje og omsorg har været et af de prioriterede emner. Tilsynet får oplyst, at der er opstartet ansættelsesproces i forhold til ansættelse af tværgående psykiatrisk sygeplejerske, som alle plejecentre fremadrettet skal kunne trække på. Der foregår pt. uddannelse af 5 sygeplejersker i forhold til palliation.</p> <p>Plejecentret har fast tilknyttet læge. Idet der endnu ikke er så mange af beboerne, der er tilknyttet den nye læge på plejecentret, anvendes de lægefaglige ressourcer til kompetenceudvikling af medarbejderne. Pt. samarbejdes der med lægen omkring erfaringerne i arbejdet med Fælles Medicin Kort (FMK)</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne fra tilsynet i 2016.</p>

3.2 VÆRDIGRUNDLAG

Data	<p>Plejecentret arbejder ud fra Ballerup Kommunes værdigrundlag. Tilsynet får fremvist oversigt over kommunens mission, vision og mål.</p> <p>Der arbejdes med personcentret omsorg, den rehabiliterende tilgang og efter Tom Kitwoods teoretiske principper.</p> <p>Plejecentret har netop foretaget gennemgang af emner relateret til "tilgængelighed og demensvenlighed". Tilsynet får fremvist detaljeret oversigt, som viser forslag til fokusområder og indsatser i arbejdet hermed.</p> <p>Beboerne oplever trivsel og glæde ved at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at han har boet på plejecentret i mange år og stadig finder det tilfredsstillende og et rart sted at bo.</p> <p>Tilsynet interviewer et ægtepar, som beskriver, at de nyder at bo på plejecentret og har en god oplevelse af kulturen og stemningen på stedet. Ægteparret udtrykker, at der er de faglige kompetencer tilstede, og at det hermed har mindre betydning, at boligerne måske er lidt små. Ægteparret fremhæver glæden ved at bruge plejecentrets udendørs arealer.</p> <p>Tilsynet interviewer en beboer med hukommelsesmæssige udfordringer, men tilsynet bemærker positivt, at beboerens adfærd og udtryk viser, at beboeren trives på plejecentret. Beboeren beskriver, at hun med stor fornøjelse netop har deltaget i et musikarrangement. Beboeren oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og at hjælpen altid er lige i nærheden, når man har brug for den. Beboeren fremhæver, at medarbejderne er gode til at tilbyde gåture, hvilket beboeren sætter stor pris på.</p> <p>Medarbejderne beskriver kendskab til kommunens værdier, mission og mål, som der arbejdes ud fra. Der beskrives særligt fokus på kerneopgaven og arbejdet med den enkelte beboers individuelle ønsker og behov, hvilket giver god mening for medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver betydningen af at skabe tryghed og tillid i hverdagen samt at sikre respekten for, at man arbejder i beboerens eget hjem, og at plejecentret ikke bliver for institutionsagtig i tilgangen til beboerne.</p> <p>En medarbejder udtrykker, at det kan være en udfordring i hverdagen, at målgruppen både rummer plejecenter-beboere og borgere på korttidspladser. Ifølge medarbejderne kræver arbejdet med de forskellige målgrupper stor faglig bevidsthed.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de leverer en kvalitet i plejen, der er i god overensstemmelse med værdierne. Medarbejderne oplever, at man på plejecentret er gode til at give sig den nødvendige tid til at skabe trivsel hos beboerne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes i overensstemmelse med kommunens mission og vision for området.</p>

3.3 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen i omsorgssystemet for tre beboere.</p> <p><u>Døgnrytmeplaner:</u></p> <p>Alle tre døgnrytmeplaner fremstår ajourførte med handlevejledende og individuelle beskrivelser af plejen og omsorgen for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der ses enkelte eksempler på mindre handlevejledende beskrivelser i forhold til det ugentlige bad og hjælpen om natten. Eksempelvis beskrives kun, hvilken ugedag beboeren skal have hjælp til badet, og at der skal udføres tilsyn x 2 i løbet af natten. Tilsynet opfordrer til, at der i arbejdet med det nye omsorgssystem sættes fokus herpå.</p>
-------------	---

	<p>Der er udarbejdet livshistorier på to af beboerne. Hos en beboer er denne ikke udarbejdet, men det er dokumenteret, at beboer ikke ønsker at medvirke hertil.</p> <p><u>Helhedsbeskrivelser:</u></p> <p>Alle felter i helhedsbeskrivelserne er udfyldt.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at den røde tråd mellem helhedsbeskrivelser og medicinlisterne generelt mangler i forhold til alle tre beboere, således observeres kun delvis overensstemmelse mellem disse dokumenter.</p> <p>Eksempelvis fremgår det, at beboer får fast smertestillende medicin. Det konstateres, at beboeren kun er i smertestillende behandling ved behov (PN medicin). Samme beboer er i vanddrivende behandling og får sovemedicin, hvilket ikke er dokumenteret i helhedsbeskrivelsen.</p> <p>Hos anden beboer fremgår det ikke af helhedsbeskrivelsen, at beboeren behandles for kredsløbslidelse.</p> <p>Hos tredje beboer fremgår det ikke af helhedsbeskrivelsen, at beboer er i behandling for mavesår, depression og Alzheimers sygdom.</p> <p><u>Indsatsområder:</u></p> <p>I forhold til to ud af tre beboere ses delvis manglende ajourføring af indsatsområder. Eksempelvis mangler indsatsområdet for BT-måling en beskrivelse af handlingen for februar og marts måned. Hos samme beboer er det under anden indsatsområde i forhold til krampeanfald beskrevet, at beboeren skal have målt BT hver uge, hvilket ikke stemmer overens med indsatsområdet vedrørende BT-måling.</p> <p>Hos en anden beboer observeres indsatsområder for svampeinfektion og BT-måling, der bør inaktiveres, idet problemet ikke længere er aktuelt. Hos samme beboer mangler ajourføring af indsatsområdet vedrørende ernæring. Seneste dokumentation af beboerens vægt er beskrevet tilbage i maj 2016.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det primært er kontaktpersonen, der har ansvar for udarbejdelse og ajourføring af beboernes journaler.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring omkring dokumentationsarbejdet, og at specielt sygeplejerskerne er gode til at give den nødvendige støtte.</p> <p>Medarbejderne ser frem til implementeringen af det nye omsorgssystem, idet de ofte oplever eksempler på dobbeltdokumentation.</p> <p>Der arbejdes målrettet med udarbejdelse af døgnrytmeplaner inden for ca. 14 dage efter en beboers indflytning. Livshistorien udarbejdes, når beboeren og de pårørende ønsker at medvirke hertil</p> <p>I forhold til udarbejdelse af helhedsbeskrivelserne samarbejdes med beboerens egen læge for at få de nødvendige data. Medarbejder beskriver, at det tværfaglige samarbejde forventes styrket igennem samarbejdet med plejecentrets faste læge.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation har delvise mangler, som der med en mindre målrettet indsats hurtigt kan rettes op på.

3.4 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	Plejecentret arbejder med "Praktiske Procedurer i Sygeplejen" (PPS). Redskabet opleves let tilgængeligt og meget anvendeligt i hverdagen.
------	---

	<p>Medarbejder beskriver, at det er italesat, at instrukser i forhold til medicinområdet primært skal søges i PPS, da disse altid er opdateret.</p> <p>Ud over instrukser og PPS arbejdes med kommunens overordnede instrukser og vejledninger. Medarbejderne henviser til metodehåndbog, hvor øvrige instrukser og vejledninger kan findes.</p> <p>Tilsynet gennemgår tre beboeres medicin og oplysninger fra FMK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation på medicinlister fra FMK er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området. • I beboernes medicinskab hænger opdateret kopi af FMK samt audit-skema, så medarbejderne kan orientere sig i denne og herved sikre, at alle arbejdsgange følges korrekt. • Medicinen opbevares korrekt, hvor aktuel medicin er adskilt fra ikke-aktuel medicin. • Der observeres god orden og systematik i beboernes medicinskabe. • Hos alle tre beboere er medicinen doseret korrekt. Der doseres typisk til 14 dage af gangen, hvis beboeren er stabil i den medicinske behandling. • Der er givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet. • Tilsynet observerer, at der hos en beboer mangler angivelse af navn og cpr-nummer på samtlige doseringsæsker. <p>Alle beboere udtrykker tilfredshed med hjælpen til medicindosering.</p> <p>Medarbejderne, der har med medicindosering at gøre, kan beskrive, hvilke observationer der skal gøres i forbindelse med medicinadministration og håndtering.</p> <p>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>En medarbejder beskriver proces omkring god håndhygiejne, og hvorledes man skaber den nødvendige ro til opgaven.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at medicinen ofte doseres i beboerens bolig, når denne hviler til middag eller deltager i aktiviteter. Der er fokus på at italesætte over for kolleger, at man går i gang med opgaven og ikke kan forstyrres undervejs.</p> <p>Tilsynet bemærker, at alle de adspurgte medarbejdere er bekendt med, hvorledes der ageres, hvis der mangler medicin til en dosering. Ifølge medarbejderne foretages aldrig efterdoseringer.</p> <p>Medarbejderne beskriver forskellige arbejdsgange i forhold til egenkontrol. En medarbejder beskriver, at doseringen ikke kontrolleres af en anden kollega, idet der altid sker en ekstra kontrol af medicinen, når denne gives til beboerne på de konkrete tidspunkter. Anden medarbejder beskriver, at det er trygt for hende, at en kollega altid efterkontrollerer den doserede medicin.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at opgaver relateret til medicindosering og administration sker ud fra en faglig bevidsthed, således at det sikres, at beboerne får doseret og udleveret den korrekte medicin.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for principperne bag medicinadministration og håndtering.</p>

3.5 HVERDAGENS PRAKSIS

3.5.1 Velfærdsteknologi og træningsfaciliteter

Data	<p>Tilsynet bemærker positivt, at der i "Observationsskema til gennemgang for tilgængelighed og demensvenlighed" ses flere indsatser, som beskriver fokus på velfærdsteknologien og træningsfaciliteterne på plejecentret.</p> <p>På fællesarealer observeres træningsredskaber på gangarealer, og tilsynet oplyses om, at beboernes opmærksomhed på disse ofte giver anledning til, at beboerne på eget initiativ griber til træning.</p> <p>Plejecentret har fokus på træningstilbud, således at beboerne sikres en aktiv hverdag. Dette ses eksempelvis gennem tilbud om holdtræning, individuelle tilbud som gåture samt inddragelse i praktiske gøremål i hverdagen. Ligeledes ses det, at plejecentret har fokus på, at indretningen - såvel indendørs som udendørs - skal understøtte et aktiverende miljø.</p> <p>Det er med nogen forskel, hvorvidt beboerne deltager i træning. En beboer ønsker ikke at træne, mens anden beboers hustru oplyser, at ægtefællen har deltaget i træning i efteråret og havde et godt forløb her. Kræfterne er dog ikke til dette længere. Hustru håber, at parret sammen kan anvende plejecentrets duocycle til foråret. Tredje beboer deltager med fornøjelse i blandt andet stolegymnastik.</p> <p>Alle beboere oplever, at de har de hjælpemidler, de har behov for.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er tilstedeværelse af de nødvendige hjælpemidler og arbejdsredskaber. Der er senest indkøbt senge med specialfunktioner, og en elektrisk bækkensol er blevet indkøbt til en genoptræningsborger. Medarbejderne oplever, at ledelsen er imødekommende, når der italesættes behov for hjælpemidler og arbejdsredskaber, og når man fremkommer med forslag og nye idéer hertil.</p> <p>En medarbejder beskriver eksempel på, hvordan der med god effekt blev anvendt særlig seng med vippefunktion til en urolig beboer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt relevante træningsmuligheder i hverdagen.

3.5.2 Personlig pleje

Data	<p>Tilsynet observerer, at den pleje og omsorg, der tilbydes beboerne, er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboerne fremstår velplejede.</p> <p>Alle beboere giver udtryk for, at de modtager den pleje, de har behov for. En beboers hustru beskriver hjælpen som en god og omsorgsfuld pleje. Hustru fortæller, at ægtefællen bliver tilbudt bad, så ofte han kan ønske det. Anden beboer udtrykker ligeledes stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje. Beboer oplever, at der tages de nødvendige hensyn, og at der ikke er noget at klage over. Beboer beskriver, hvordan hun efter badet får sat håret, hvilket hun sætter stor pris på.</p> <p>Tredje beboer udtrykker ligeledes tilfredshed, men mener dog, at der nogle gange herses lidt med ham. Direkte adspurgte oplyser en medarbejder efterfølgende, at beboerens oplevelse formentlig kan hænge sammen med, at man forsøger at motivere beboeren til at være lidt mere aktiv og i højere grad inddrage egne ressourcer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang anvendes i stor udstrækning i forhold til hjælpen til personlig pleje. Der er fokus på afdækning af beboernes egne ressourcer og medinddrage disse i det omfang, det er muligt. Medarbejder beskriver, hvorledes der anvendes guidning, og at beboerne altid gives mulighed for selv at sætte ord på, hvilke ressourcer de kan medinddrage i plejen.</p> <p>Hjælpen til den personlige pleje udføres med hensyntagen til individuelle ønsker og vaner.</p>
-------------	--

	<p>En medarbejder beskriver i forhold til en konkret beboer, at det er af stor betydning for beboeren, at der sker overholdelse af faste tidspunkter for levering af hjælpen. Tilsynet bemærker positivt, at denne observation fremgår af dokumentationen i døgnrytmeplanen for beboeren.</p> <p>Medarbejder beskriver, at der arbejdes med Marte Meo principper og kommer med eksempler herpå.</p> <p>Ifølge medarbejderne er hjælpen til personlig pleje af en god kvalitet på plejecentret. Det beskrives, at beboerne ofte tilbydes bad mere end en gang ugentligt, da flere beboere ønsker dette. Tiden, der anvendes til bad, betragtes af medarbejderne som en god anledning til at skabe følelsen af velvære hos beboerne. En medarbejder reflekterer lidt over, at det kunne være fantastisk, hvis der var mulighed for at tilbyde beboerne et rigtigt skumbad.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for, samt at beboerne oplever stor tilfredshed hermed.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for principperne bag plejen og omsorgen for beboerne.</p>

3.5.3 Praktisk hjælp

Data	<p>Rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende omkring alle boliger og hjælpemidler. På plejecentret varetages rengøringen i boligerne af et særligt personale ansat hertil.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte og rengøring.</p> <p>En beboers hustru undrer sig lidt over, at der ikke har været en større bevidsthed omkring hygiejnen, eftersom der den seneste tid har været mange episoder med maveonde blandt såvel beboere og medarbejdere. Beboerens hustru udtrykker, at spredning måske kunne være begrænset, hvis der havde været et styrket fokus, samt at de økonomiske ressourcer ville være bedre anvendt på ekstra rengøring fremfor medarbejdernes fravær og de deraf ledte udgifter, dette må have givet.</p> <p>Det er medarbejdernes erfaring, at samarbejdet mellem medarbejdere fra plejen og rengøringspersonalet er velfungerende. Der er fast rengøringsmedarbejder tilknyttet hver etage, hvilket betragtes som en fordel, da beboere og medarbejder hurtigt kommer til at kende hinanden.</p> <p>Praktiske opgaver ud over hjælpen til rengøring varetages af den medarbejder, der den pågældende dag har haft med beboeren at gøre. En medarbejder beskriver, hvordan hun altid går nærmest baglæns ud af en bolig for at tjekke, om alt er, som det skal være.</p> <p>Det er medarbejdernes indtryk, at rengøringsstandarden generelt er meget tilfredsstillende på plejecentret. En medarbejder konstaterer dog, at der særligt i forhold til beboere med demens kan være visse udfordringer med at sikre orden i boligen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden er meget tilfredsstillende omkring alle boliger og hjælpemidler.</p>

3.5.4 Mad og måltider

Data	<p>Tilsynet får oplyst, at der siden sidste tilsyn har været et prioriteret fokus på at skabe mere ro, trivsel og dialog omkring måltidet. Der er ansat unge studerende til at hjælpe i de mest travle timer omkring måltiderne. Opgaver omkring anretning af maden er reduceret, idet madproducenten selv varetager denne.</p> <p>Der er ved at blive igangsat en undersøgelse af hele madområdet. I løbet af april måned vil alle medarbejdere blive spurgt ind til deres viden om emner relateret til maden og måltiderne.</p>
-------------	---

	<p>Tilsynet bemærker positivt, at der dækkes op til middag med blomster, dækservietter og servietter på bordene. Under indtagelse af frokostmåltidet sidder medarbejderne med ved bordene. Tilsynet observerer positivt, at der ikke sker udførelse af praktiske opgaver under måltiderne.</p> <p>Maden serveres med udgangspunkt i den enkelte beboers ressourcer. Som udgangspunkt serveres maden på fade til de beboere, der selv kan magte dette. Tilsynet bemærker, at der gives den nødvendige støtte undervejs.</p> <p>Alle adspurgte beboere giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet og variation. En beboer fortæller, at han foretrækker at spise i egen bolig, hvilket respekteres. Anden beboers hustru udtrykker ligeledes stor tilfredshed med maden. Hustru fremviser "Køkken Ballerups beboerhåndbog" og mener, at denne giver et godt indblik i det fokus, der er på ernæringen, samt at der er fokus på, at maden skal være indbydende og vække appetit.</p> <p>En tredje beboer beskriver maden som værende pragtfuld, da den er varieret og smagfuld. Beboeren synes, det er fornemt, at der serveres to retter til middag. Beboeren fortæller om netop afholdt påskefrokost, hvor beboeren følte sig noget forkælet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at maden er blevet mere indbydende og i større grad vækker beboernes appetit, efter at madproducenten i større grad varetager anretningen. Der beskrives eksempler på, hvordan der er sat fokus på medarbejdernes rolle omkring måltidet, herunder at der sikres større dialog mellem beboere og medarbejdere, således at beboerne oplever hygge og samvær.</p> <p>Det er erfaringen, at det giver mere ro omkring måltiderne, at der altid sidder en medarbejder med ved bordene. Fra dag til dag aftales, hvilke opgaver de enkelte medarbejdere har den pågældende dag.</p> <p>Medarbejder pointerer, at der aldrig må ske udførelse af praktiske opgaver under måltiderne.</p> <p>Det er helt op til den enkelte beboers eget valg, om de ønsker at sidde i egen bolig eller i fællesskabet med de øvrige beboere. Medarbejderne er opmærksomme på, at de beboere, der typisk vælger at indtage deres måltider i egen bolig, ofte kan motiveres til at deltage, når der er arrangementer med fællesspisning - som eksempelvis ved påskefrokosten, der netop er afholdt.</p> <p>Der tilbydes altid fadservering til de beboere, der magter denne form. Der er fokus på den rehabiliterende tilgang og de særlige hensyn, der kan tages.</p> <p>Medarbejderne oplever dog, at der nogle gange mangler muligheder for tilbud om kræsekost og tilbud til beboere, der har et helt særligt ønske.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt godt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn i forhold til at skabe det gode måltid for beboerne med fokus på trivsel og samvær.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er god stemning og trivsel omkring måltidet.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af måltiderne.</p>

3.5.5 Rehabilitering

Data	<p>Tilsynet bemærker positivt, at der i "Observationsskema til gennemgang for tilgængelighed og demensvenlighed" ses flere indsatser, som viser, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang på plejecentret. Der ses blandt andet eksempler i forhold til forbedringer af de fysiske rammer, aktiviteter/træning og tilbud i forhold til sansestimuli.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der inden udgangen af 2017 skal være udarbejdet en rehabiliteringsplan for alle beboere.</p>
------	---

	<p>Beboerne tilkendegiver, at de gives gode muligheder for at medinddrage egne ressourcer i hverdagen.</p> <p>En beboer udtrykker, at man får den støtte, der er nødvendig, og glæder sig samtidig over de ting, hun stadig selv kan magte.</p> <p>Anden beboer er svær at fastholde i dialogen herom, men det beskrives af beboeren, at hun selv gør, hvad der er muligt. Beboeren oplever, at medarbejderne er gode til at komme ind og spørge, om der er noget, de skal hjælpe med.</p> <p>En tredje beboer deltager i stolegymnastik. Beboerens hustru synes dette tilbud er godt, idet det er medvirkende til fastholdelse af de fysiske og sociale ressourcer. Hustru er ligeledes opmærksom på, at ægtefællen bliver mobiliseret i hverdagen og bidrager selv til forebyggelse af, at beboeren bliver afhængig af kørestol ved at tilbyde gåture med rollator. Det er dog hustrus oplevelse, at medarbejderne er de bedste til at motivere beboeren til medinddragelse, og hun overlader derfor ofte denne opgave til dem.</p> <p>Medarbejderne beskriver eksempler på den rehabiliterende tilgang i forhold til personlig pleje og praktisk støtte. Få beboere kan medinddrages i selve opgaven omkring borddækningen og afrydning, men flere beboere er i form af aktivitet omkring blomsterbinding indirekte involveret i borddækningen. Medarbejder oplyser, at man har fokus på, at det også er en rehabiliterende tilgang at motivere beboerne til selv at gå til og fra måltiderne, frem for at medarbejderne tilbyder at køre dem i en kørestol.</p> <p>Det opleves som en naturlig og indarbejdet tilgang, at udførelse af den personlige pleje sker med fokus på medinddragelse af beboernes egne ressourcer.</p> <p>Beboerne tilbydes gåture på udendørs arealer, når mulighederne er der. Ifølge medarbejderne gør plejecentrets normering det muligt at tilbyde gåture med jævne mellemrum. Medarbejderne beskriver, at de giver sig den nødvendige tid til at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang. En medarbejder beskriver, at det er alt for kortsigtet og fejlslagt at tro, at plejen og omsorgen for beboerne går hurtigere, hvis medarbejderne tager over. Der gives et eksempel på, hvordan en beboer blev genoptrænet efter en benamputation til at gå med sin protese.</p> <p>Træningsassistenter tilbyder diverse aktiviteter af rehabiliterende karakter.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang beskrives yderligere i forhold til at styrke beboernes mentale ressourcer. Mentale ressourcer forsøger man at styrke gennem aktiviteter og ved eksempelvis at motivere beboerne til at føre en dialog med medarbejderne - der hjælpes og støttes med at finde ordene.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med den rehabiliterende tilgang i plejen på plejecentret. Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der arbejdes hermed.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p>

3.5.6 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd mellem beboere og medarbejdere. Medarbejderne banker på beboerens dør, inden de går ind, og tiltaler beboerne ved deres fornavn.</p> <p>Tilsynet observerer en situation, hvor en medarbejder sidder sammen med en beboer umiddelbart efter middagen. Medarbejder sidder tæt ved beboeren, og der tales stille og roligt til beboeren. Medarbejderen har sin arm om beboerens skulder.</p> <p>I en anden situation observeres en medarbejder, der støtter og guider en beboer, der ikke helt kan finde rundt på fællesarealerne. Beboeren sikres tryghed ved tilbud om snarlig kage og kaffe. I medarbejderens dialog med beboeren hjælpes beboeren til at huske en konkret situation/aftale. Tilgangen er anerkendende, stille og rolig. Beboeren får stillet valgmuligheder til, hvor han gerne vil indtage sin kaffe.</p>
------	---

	<p>Alle beboere udtrykker, at kommunikationen med medarbejderne er venlig og positiv. Ingen beboere har eksempler på det modsatte.</p> <p>En beboers hustru fortæller, at ægtefælle ind imellem kan have en vredladen adfærd, som medarbejderne håndterer på en meget professionel måde hver gang. Beboeren får af og til hjælp af en mandlig medarbejder, og hustru mener at kunne mærke, at ægtefællen profiterer af at have kontakten med denne mandlige medarbejder. Kommunikationen bliver ifølge hustru lidt anderledes og mere målrettet en typisk dialog mand og mand mellem.</p> <p>Hustru føler sig i høj grad informeret og inddraget og gør også selv en del for at blive det. Er opmærksom på ikke at blande sig og er glad for den forventningsafstemning, der blev drøftet ved indflytningen.</p> <p>Anden beboer fortæller, at medarbejderne altid er søde og venlige. Beboeren har aftale med medarbejderne om, at hvis hun bliver for sur, skal de sige til. Beboeren synes, dette er en perfekt aftale for hende.</p> <p>Medarbejderne beskriver omgangstonen som humoristisk og positiv. Der er bevidsthed om, at beboere på baggrund af deres sygdomme kan have forskellige behov i forhold til kommunikation. Beboerne tiltales typisk ved fornavn, og der anvendes aldrig slangudtryk eller kælenavne.</p> <p>Omgangstonen beskrives som god, og alle taler pænt til hinanden - også medarbejdere imellem. Medarbejderne er opmærksomme på, at man skal udvise respekt for, at man kommer i beboernes hjem, og de banker derfor altid på døren, inden de går ind.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Beboerne udtrykker stor tilfredshed med omgangstonen på plejecentret.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterer over, hvorledes der skabes en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p>

3.5.7 Aktiviteter og eventuelle frivillige indsatser

Data	<p>Plejecentret har fokus på at skabe varierede tilbud om aktiviteter for beboerne. Tilsynet får udleveret "Lindebladet", hvori der indgår beskrivelser af flere af aktivitets-tilbuddene. Der ses varieret tilbud om aktiviteter i formiddags- og eftermiddagstimer.</p> <p>På "Observationsskema til gennemgang for tilgængelighed og demensvenlighed" ses flere indsatser, der relaterer sig til aktiviteter for beboerne. Blandt andet er der fokus på beboernes muligheder for at kunne færdes trygt og sikkert på udendørsarealer, og der beskrives flere eksempler på kommende aktiviteter og forbedringer, som ønskes implementeret.</p> <p>Plejecentret har haft en aktivitet, hvori der indgik scener med personer, der sad og hækede. Aktiviteten omkring denne film fik den sidegevinst, at nogle beboere på et senere tidspunkt lærte nogle af de yngre medarbejdere at hække.</p> <p>Hver 4. uge kommer en præst på besøg. Der afholdes ikke andagt på traditionel vis, men samværet har et mere kulturelt indhold. Beboerne har været inviteret på besøg på præstegården til kaffe og kage.</p> <p>På plejecentret kommer der på ugentlig basis en musiker og spiller for beboerne. Det er erfaringen, at beboerne nyder godt af genkendeligheden i denne aktivitet.</p> <p>Pr. 1. maj starter ny socialpædagog. Det er forventningen, at den nye socialpædagog i et fælles forum med kommunens øvrige socialpædagoger skal have tæt samarbejde med frivillige og derudover også et samarbejde med træningsassistenter og plejecentrets tovholder i forhold til at skabe aktivitetstilbud med høj kvalitet og stor variation.</p> <p>På tilsynsdagen gennemføres den planlagte aktivitet omkring et musikarrangement.</p>
------	--

	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter. Beboerne giver flere eksempler på de seneste aktiviteter, som de har deltaget i.</p> <p>En pårørende oplever dog, at der i en tid kun har været begrænset tilbud, men er vidende om, at der snart ansættes en socialpædagog og håber hermed, at der igen kommer det sædvanlige meget tilfredsstillende fokus på tilbuddene.</p> <p>To beboere beskriver, hvordan de har haft stor glæde af den netop afholdte påskefrokost.</p> <p>En beboer deltager efter eget valg kun meget begrænset i aktiviteterne. Beboerne nyder at opholde sig i egen bolig og hører en del radio.</p> <p>Medarbejderne føler sig medinddraget i forhold til valg af aktiviteter. En medarbejder foreslog på et tidspunkt, at der skulle arrangeres tur til Cirkusrevyen. Medarbejderens forslag blev godt modtaget, og hun blev straks unævnt til at være ansvarlig for planlægning af arrangementet, som efterfølgende var en stor succes.</p> <p>Der beskrives fokus på tilbud om en-til-en aktiviteter, da flere beboere ikke kan rumme de større fælles arrangementer. Medarbejderne oplever, at der i hverdagen gives tilfredsstillende muligheder for afholdelse af disse aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at plejecentret har gode og varierede tilbud til beboerne og er opmærksomme på at motivere beboerne til deltagelse heri.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med omfanget af aktivitetstilbud.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til de forskellige aktivitetstilbud og er bevidste om at informere og motivere beboerne til deltagelse heri.</p>

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Bemanding og personalesituation

Data	<p>Centerleder oplyser, at hverdagen kan være presset, idet beboernes kompleksitet er stigende. For at imødekomme udfordringerne er der et konstant fokus på at sikre en hensigtsmæssig ressourcestyring, herunder fokus på at sikre en optimal fordeling af ressourcerne gennem hele døgnet. Plejecentret har fået nogle midler i år, som de har valgt at benytte til styrkelse af de personalemæssige ressourcer i aftenvagten</p> <p>Plejecentret har ledige sygeplejerske og social- og sundhedsassistentstillinger i aftenvagten.</p> <p>Der opleves rekrutteringsvanskeligheder i forhold til ansættelse af sygeplejersker, hvorfor der er planer om et åbent-hus-arrangement i nærmeste fremtid med håb om at tiltrække kvalificerede ansøgere til plejecentret. Generelt arbejdes der med at tænke i alternative løsninger for at få stillinger besat. Centerleder glæder sig dog over, at det er lykket at få besat to barselsvikariater.</p> <p>Sygefraværsprocenten ligger normalt på et tilfredsstillende niveau, men langtidsfraværet er for højt på grund af arbejdsskader og kritisk sygdom.</p> <p>Personalesammensætningen består primært af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Der er kun ansat få social- og sundhedshjælpere og sygehjælpere.</p> <p>Der er høj anciennitet blandt medarbejderne, og centerleder beskriver medarbejderne som værende meget stabile i deres fremmøde. De vakante stillinger på plejecentret vedrører medarbejdere, der er gået på pension.</p>
------	--

	<p>Medarbejderne giver udtryk for, at der som oftest er de nødvendige personalemæssige ressourcer tilstede på plejecentret. Ind imellem arbejdes med en weekend-bemanning på hverdage. Medarbejderne oplever dette mindre tilfredsstillende, men pointerer samtidigt, at det heldigvis kun forekommer en sjælden gang.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at planlægning og koordinering af opgaver sker i et samarbejde mellem medarbejdere og afdelingsledelse. Medarbejderne beskriver ikke udfordringer hermed.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de faglige kompetencer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og tilrettelæggelse af opgaverne.</p>

3.6.2 Medarbejderkompetencer og udvikling

Data	<p>Der foregår pt. et overordnet kompetenceløft af medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i emner defineret af kommunen. Jf. tidligere beskrivelse af dette.</p> <p>Centerleder oplyser, at en medarbejder er uddannet inden for Marte Meo principperne, og anden medarbejder er tilbudt uddannelse i relation til genoptræning. Det er centerleders oplevelse, at man forsøger at tilbyde kurser, hvor det skønnes relevant.</p> <p>Medarbejdere har deltaget i undervisning på Herlev Hospital i forhold til komplekse sygeplejeopgaver. Samarbejdet vurderes til at være meget velfungerende. Det fremhæves, at medarbejderne altid modtager undervisning, hvis der skønnes behov herfor, inden beboere med komplekse problemstillinger/behov udskrives fra hospital til plejecenter. Medarbejderne beskrives som fagligt kompetente, men der er ledelsesmæssig bevidsthed om, at selv den mest erfarne medarbejder kan have brug for en opdatering af sin viden.</p> <p>Plejecentret samarbejder med det specialiseret sygeplejeteam, der er oprettet mellem tre kommuner. Samarbejdet opleves velfungerende og effektivt - særligt i forhold til forebyggelse af indlæggelser.</p> <p>Centerleder informerer om, at der netop foregår overvejelser i forhold til, hvordan der kan implementeres indsatser, således at medarbejderne i højere grad sikres et fagligt forum til refleksioner, sparring og lignende.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at flere af beboerne giver udtryk for, at medarbejderne agerer professionelt og virker kompetente til at løse de opgaver, de har med at gøre.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for i hverdagen.</p> <p>Der er gode muligheder for faglig sparring, og det tværfaglige samarbejde opleves uproblematisk af medarbejderne.</p> <p>En medarbejder efterspørger dog undervisning inden for demensområdet. Øvrige medarbejdere, der er tilstede under interviewet, udtrykker enighed heri. Det er oplevelsen, at man i plejen af beboere med demens kan komme i nogle vanskelige situationer, der kan give følelsen af magtesløshed.</p> <p>Medarbejderne beskriver nogen forskel på deres kompetencer i forhold til arbejdet med dokumentationen. En af medarbejderne giver udtryk for, at undervisningen ikke har været helt dækkende, hvilket bevirker, at opgaven til tider kan føles svær.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der er mange fordele ved at have stor faglighed på plejecentret med de mange ansættelser af social- og sundhedsassistenter, men at dette samtidigt kan betyde, at hun ikke føler sig tilstrækkeligt udfordret i hverda-</p>
-------------	---

	<p>gen. Anden medarbejder beskriver en anden oplevelse med rigelige faglige udfordringer. Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder har en del års erfaringer inden for branchen, mens den anden medarbejder er forholdsvis nyuddannet.</p> <p>Medarbejderne holder deres viden ajour ved at deltage i de tilbud, der gives på plejecentret eller af kommunen. En medarbejder har netop været på et kursus om palliation, hvilket opleves meget brugbart.</p> <p>Under afholdelse af MUS-samtaler drøftes emner i relation til medarbejderens kompetenceudvikling.</p> <p>Under gruppeinterviewet reflekterer medarbejderne over et ønske om mulighed for mere fælles undervisning. Tilsynet bemærker, at dette ønske læner sig godt op af de fremadrettede planer om etablering af fælles forum for faglig refleksion, som centerleder tidligere har informeret tilsynet om. Under gruppeinterviewet udveksler to medarbejdere erfaringer i forhold til kompleks sygepleje til en beboer. Den erfarne medarbejder tilbyder sin kollega en form for sidemandsoplæring til en konkret opgave.</p> <p>Alle medarbejdere har gennemgået et e-learningprogram fra videnscenter for demens. Der blev afsat tre en halv time til dette. Programmet gennemførte man derhjemme i rolige omgivelser, da det ikke altid var muligt at finde den nødvendige ro hertil på arbejdspladsen. Efter gennemførelse blev der udstedt kursusbevis til medarbejderne.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling og føler sig generelt godt klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for. Tilsynet vurderer, at medarbejderne efterspørger mere viden i forhold til arbejdet med demente beboere.</p>

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

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.

www.bdo.dk

