



Tilsynsrapport Rødovre Kommune

Ældrecentret Broparken

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1. OPLYSNINGER OM ÆLDRECENTRET	4
2. VURDERING	5
2.1 TILSYNETS VURDERINGER.....	5
3. DATAGRUNDLAG	8
3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.2 DOKUMENTATION	9
3.3 PERSONLIG PLEJE	11
3.4 PRAKTISK STØTTE	12
3.5 MAD OG MÅLTIDER	13
3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD.....	14
3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING	15
3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE	16
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	17
3.10 OBSERVATIONSSTUDIE	19
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE	20
4.1 FORMÅL	20
4.2 METODE.....	21
4.3 VURDERINGSSKALA	21
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	22

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.

Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 04 75
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



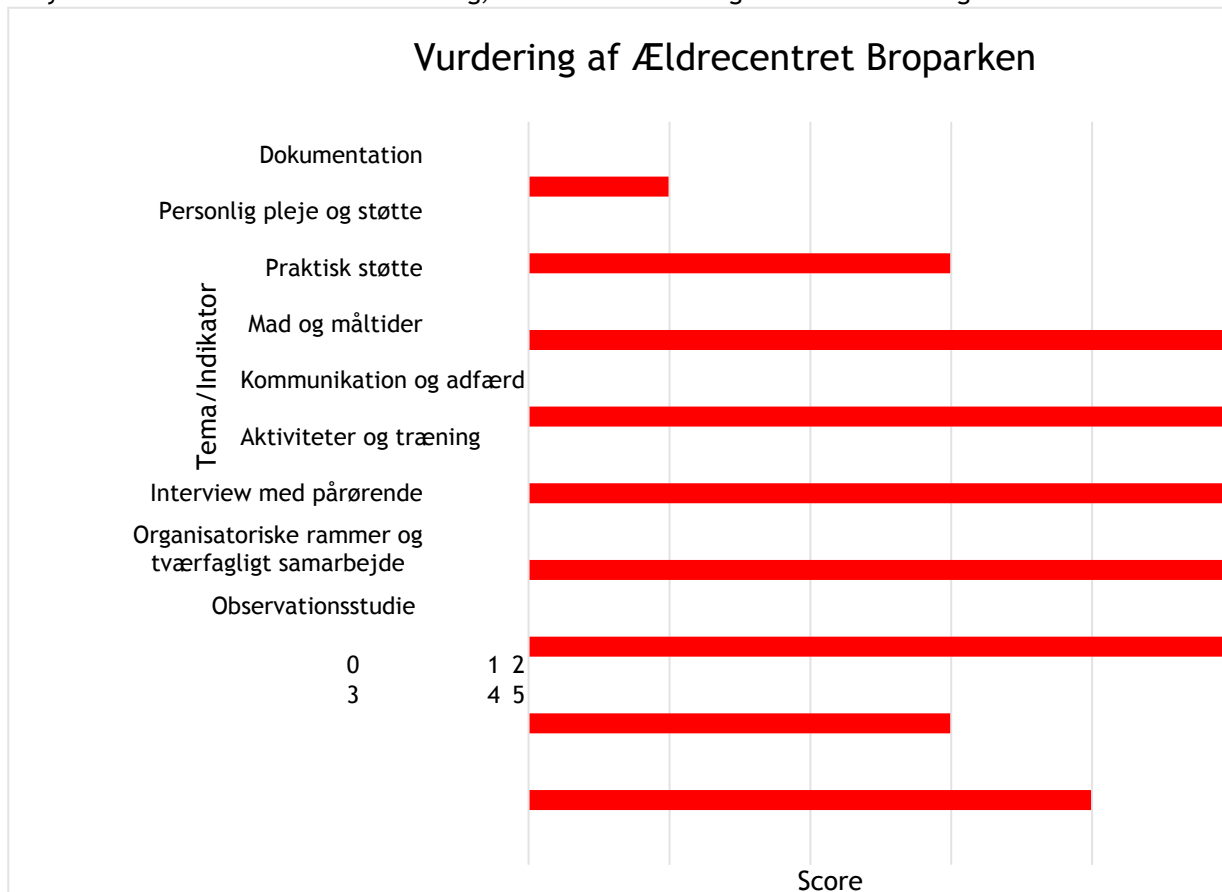
1. OPLYSNINGER OM ÆLDRECENTRET

Oplysninger om ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecentret Broparken, Slotsherrens Vænge 2, 2610 Rødovre
Forstander: Marianne Løvdahl
Antal boliger: 78
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. februar 2023
<p>Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Interview af tre beboere• Gennemgang af dokumentation• Interviews af to pårørende• Observationsstudie• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske). De tilsynsførende har desuden talt med flere medarbejdere og beboere under rundgang på ældrecentret. <p>Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er udført i henhold til aftale med kommunen i 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Senior Manger Kirsten Marquardsen, sygeplejerske og MHM Manager Karin Kappel, sygeplejerske</p>

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen kun i ringe omfang lever op til gældende retningslinjer.

Tilsynet ser omfattende mangler i forhold til at sikre handlevejledende beskrivelser af indsatsen i både besøgsplaner og handlingsanvisninger samt vedrørende funktionsevne- og helbredstilstande, hvilket udfordrer den ønskede sammenhæng i dokumentationen. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kræve en meget målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats at rette op på dette i samarbejde med superbrugere, sygeplejersker og ledelse.

På trods af manglerne på dokumentationsområdet vurderes det, at medarbejderne har viden om krav til dokumentationspraksis, der følger gældende retningslinjer på området. Ældrecentret har en generel udfordring i relation til udfyldelse af *Generelle oplysninger*, hvad angår dokumentation af beboernes mestring, motivation, ressourcer og vaner samt ift. at sikre ajourføring af funktionsevne- og helbredstilstande med dertil relaterede handlingsanvisninger. Livshistorier anvendes ifølge medarbejderne kun i begrænset omfang.

Endelig er det er tilsynets vurdering, at ledelsens og medarbejdernes indsigt i arbejdet med dokumentationen, samt retningslinjerne herfor, kun i begrænset omfang ses afspejlet i praksis.

Personlig pleje og støtte

Beboerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil, og beboerne oplever, at hjælpen overvejende svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af deres omsorgsydelser, og de oplever tryghed og selvbestemmelse, og at hjælpen er inden for rækkevidde, hvis de anvender kald.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, herunder hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i en individuel og rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at understøtte beboernes værdighed og livskvalitet.

Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der er behov for at rette ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre rettidig opfølgning på observationer og faglige indsatser samt på at indføre systematiske arbejdsgange for opfølgning, fx i form af tværfaglig triage.

Praktisk støtte

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også er gældende for de observerede hjælpemidler. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af støtte, rengøring og praktiske opgaver, og de oplever at få den nødvendige hjælp.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider foregår i overensstemmelse med principperne for "Det gode måltid", og at beboerne overvejende er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Medarbejderne kan fagligt redegøre for "Det gode måltid" og for faglige observationer og handlinger relateret til beboernes differentierede ernæringsindsatser.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning på ældrecentret, hvor medarbejdere og ledelse er imødekommende. Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en god og respektfuld omgangstone og adfærd.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at ældrecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen.

Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på arbejdet med motivation, aktiviteter og vedligeholdende træning, og samtidig har de øje for at tilgodese behov for alternative aktiviteter til beboere, som ikke profiterer af de større arrangementer.

Interview med pårørende

De pårørende tilkendegiver, at samarbejdet med ledelse og medarbejdere på ældrecentret er velfungerende og trygt, og at de føler sig tilstrækkeligt inddragede i og informerede om deres pårørendes pleje, støtte og hverdagsliv. De pårørende inviteres med til både individuelle og fælles arrangementer, og ældrecentret har etableret et bruger- og pårørenderåd. Tilsynet vurderer, at pårørende inddrages i ønsket omfang i forbindelse med indflytning, at de føler sig velkomne på ældrecentret, og at individuelle aftaler med medarbejderne overholdes.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at sikre en organisering som ét hus, som understøtter kvalitet i opgaveløsningen. Medarbejderne tilbydes løbende kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring, men tilsynet konstaterer, at medarbejderne efterspørger målrettet kompetenceudvikling vedrørende psykiatri og misbrugsområdet på baggrund af den aktuelle beboersammensætning.

Tilsynet vurderer desuden, at der er et velfungerende samarbejde med Akutsygeplejen og med nøglepersoner fra Rødovre Kommune, fx inden for demens og hygiejne og andre relevante faggrupper.

I forhold til arbejdet med instrukser og retningslinjer vurderer tilsynet et behov for at øge medarbejdernes kendskab til - og anvendelse af - faglige instrukser. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at ældrecentret vil kunne profitere af, at ledelsen skaber rammer for tværfaglige beboerkonferencer og systematisk triagering, og derved forbedrer muligheden for tværgående videndeling mellem afdelingerne.

Observationsstudie

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen under observationsstudiet af den personlige pleje er respektfuld, ligeværdig og anerkendende, og at medarbejderne under den personlige pleje i høj grad formår at inddrage beboerens ønsker og behov, såvel som beboerens egne ressourcer.

Tilsynet vurderer ligeledes, at den faglige standard under observationsstudiet af den personlige pleje generelt er høj, dog bemærker tilsynet, at beboeren ikke tilbydes mundpleje.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Forstander har været ansat i sin stilling i godt to år, og forstander oplyser, at hun overtog et ældrecenter, som op til hendes ansættelse havde været udsat for mange lederskift. Ud over forstander består ledelsen af to afdelingsledere, som hhv. er uddannet sygeplejerske og social- og sundhedsassistent, og som varetager den daglige ledelse af ældrecentrets i alt seks teams, som de har opdelt imellem sig. Der er et ønske om at rekruttere endnu en afdelingsleder.</p> <p>Det sidste kommunale tilsyn, ældrecentret har haft, er varetaget af Rødovre Kommune, og det er udført i 2018 uden særlige bemærkninger.</p> <p>Rødovre Kommunes værdier om høj faglighed i indsatsen, værdighed og trivsel for beboerne og fokus på selvbestemmelse for beboerne omsættes ifølge forstander i den måde, beboerne mødes på, hvor udgangspunktet er, hvad der glæder den enkelte beboer, og hvad der skaber størst mulig livskvalitet i dagligdagen, fx reageres der prompte, hvis en beboer ikke har fået tilsendt penge fra sin værge.</p> <p>Mottoet på stedet er, at ældrecentret arbejder for at skabe den allerbedste dag og den allerbedste aften for beboerne hver dag. Det sociale ansvar italesættes jævnligt, og ledelsen stiller krav til, at alle medarbejdere bidrager konstruktivt til kerneopgaven.</p> <p>Forstander oplyser om et ældrecenter, som har velfungerende teams og medarbejdere, som er engagerede i kerneopgaven og samarbejdet. Alle boliger er optagede, men aktuelt er det en stor udfordring og opgave, at flere aktive misbrugere er flyttet ind på ældrecentret i det seneste år, og dette frembyder helt andre og multikomplekse behov end størsteparten af de øvrige beboere. Bl.a. har medarbejderne og de øvrige beboere været udfordrede af drukaftener i beboernes boliger eller overnattende og larmende gæster. Det har været nødvendigt at skærpe husregler for at beskytte de øvrige beboere på ældrecentret, og et af stedets udviklingsområder er derfor at klæde medarbejdergruppen på til at kunne håndtere denne særlige målgruppe og at afsøge hjælp til at udvikle medarbejdernes viden og kompetencer, såvel personligt som fagligt.</p> <p>Der arbejdes aktuelt med afsæt i målgruppebeskrivelser af den psykiatriske afdeling i huset, og ledelsen oplyser om, at der i flere tilfælde er etableret aftaler med den enkelte beboer. I øvrigt arbejdes der på at være et helt hus, hvor alle hjælpes ad på tværs, fx indgår to medarbejdere i en midlertidig rokade til en afdeling, hvor der i en periode har manglet ressourcer.</p> <p>Arbejdet med opkvalificering af dokumentationen i CURA er et kontinuerligt fokus, og stedet har to superbrugere, og indsatsen understøttes desuden af sygeplejerskerne.</p> <p>Andre faglige udviklingsområder er at sætte fokus på trivsel og arbejdsmiljø, idet der har været et par anonyme indberetninger vedrørende krænkelser og mobning, som er drøftet i MED, og hvor der samtidig tales om, hvad krænkelser og mobning fx kan være for den enkelte. Det fysiske arbejdsmiljø med forflytninger er ligeledes i fokus. Her understøtter husets ergoterapeut, som har ansvar for hjælpemidler.</p> <p>Forstander oplyser om et højt langtidssygefravær, aktuelt er der fem langtidssygemeldinger, som både vedrører opsigelser, orlov, og barsel. Der er et stort korps af faste afløsere, som vagtplanlægger har ansvaret for at ansætte, og som både består af faglærte og ufaglærte medarbejdere.</p> <p>Endelig oplyses tilsynet om, at ældrecentret har ansøgt om plejehjemslæge.</p>
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data

OBSERVATION

Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournal sammen med en medarbejder, som er superbruger, og senere undersøges en fjerde beboers dokumentation sammen med en social- og sundhedsassistent fra en af de besøgte afdelinger.

Besøgsplaner

Besøgsplanen er hos tre beboere kun delvist - eller slet ikke - opdateret, og den mangler fyldestgørende udfyldelse med beskrivelser af beboernes behov for pleje og støtte over døgnnet. For to af beboerne er besøgsplanen forældet og misvisende, idet den stammer fra før indflytningen, hvor beboerne fik hjælp fra hjemmeplejen. Hjælp til aften og nat savnes hos den ene beboer. Hos en fjerde beboer findes der slet ingen besøgsplan, skønt beboeren har boet på ældrecentret siden 2021.

Tilsynet bemærker, at der mangler beskrivelse af beboernes anvendelse af egne ressourcer, og at væsentlige oplysninger, som fx sikring af tilstrækkelig ernæring, psykisk og mental støtte samt medarbejdernes tilgang, savnes. Hos en beboer ses en handleanvisning på kompressionsbehandling, hvor det fremgår, at beboeren skal have smurt ben dagligt, men der er ikke oprettet besøgsplan.

Da besøgsplanerne ikke er opdaterede, er det ikke muligt at få et samlet billede af beboernes aktuelle ønsker, vaner og særlige behov eller aktuelle sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, som fx hudpleje, mundhygiejne og ernæring. Omvendt ses der eksempler på, at oplysninger om faglige indsatser, fx lejringskema, eller henvisning til logopæd, ikke længere er gældende.

Funktionsevnetilstande

Hos alle beboere er der i varierende grad udfyldt funktionsevnetilstande, men hos to af beboerne er de ikke opdaterede, svarende til beboernes aktuelle tilstand, eller i overensstemmelse med indsatsmål og beboernes aktuelle plejebehov.

Generelle oplysninger

Feltet Generelle oplysninger er hos to beboere sparsomt udfyldt, og de mangler helt hos en beboer. Der savnes fyldestgørende oplysninger om beboernes mestring, motivation, ressourcer, roller og vaner, idet de generelle oplysninger ikke er opdaterede siden hhv. 2020 og 2021. Samlet set er det meget svært at danne sig et overblik over beboernes samlede tilstand og pleje- og støttebehov.

Dokumentation af - eller stillingtagen til - livshistorie mangler hos to beboere.

Bemærkninger til observationsnotater:

Hos en beboer ses observationsnotater, bl.a. vedrørende væskeindtag, som det dog ikke er muligt at finde en aktuell opfølgning på. Beboeren beskrives desuden som meget småspisende, og beboeren vejes en gang om måneden. Der ses opfølgende notater.

Hos en anden beboer, som er UVI truet, ses et notat fra aftenvagten, hvor denne konstaterer, at beboers urin er kraftigt ildelugtende. Observationen er ikke fulgt op af aftenvagten med yderligere undersøgelse, og beboerens tilstand er i øvrigt ikke beskrevet på tidspunktet. Der er på tilsynstidspunktet ikke sket yderligere opfølgning på observationen.

Hos en tredje beboer ses der notater om gentagne opkastninger og ildebefindende hos en beboer, og en handleanvisning, hvor det beskrives, at beboerens sondeernæring er sat ned til 300 ml pga. opkast og kvalme, men man skal langt tilbage i observationsnotaterne for at finde et opfølgingsnotat vedr. dette.

Det er generelt vanskeligt at danne sig et overblik over, hvordan der er fulgt op på observationer.

Hos en fjerde beboer ses der et notat om, at beboeren bør vejes en gang om måneden, hvilket ifølge medarbejderne gælder for alle beboerne på ældrecentret.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, at kontaktpersoner opretter besøgsplaner for alle beboerne, og de oplyser, at superbrugere og social- og sundhedsassistenter opstarter sundhedslovsydelser. Ofte starter afdelingsleder eller sygeplejersker dokumentationen op, og siden fortsætter kontaktpersonen. Der er en uskreven regel om, at al dokumentation er opdateret inden for de første 14 dage efter beboeres indflytning. Tilsynet oplyses om, at sygeplejersker ikke pr. automatik er superbrugere, og at det oftest er superbruger-assistenter, der opretter ydelser.

Medarbejderne tilkendegiver, at de indimellem føler sig usikre på, hvor og hvordan de skal dokumentere, og hvilke tilstande de skal knytte deres notater op på. De efterspørger hjælp hos kollegerne ved tvivl, og afdelingslederne hjælper også med at dokumentere deres observationer. Medarbejderne beskriver, at både besøgsplaner og handlingsanvisninger skal indeholde handlevejledende beskrivelser af indsatsen, så afløsere kan læse om de beboerrettede opgaver. I den forbindelse fortæller medarbejderne, at der er mange fysiske skemaer, de skal føre, fx ift. beboernes afføring eller væskeindtag. De reflekterer over, at årsagen nok dels skal findes i, at det er en gammel vane at føre skema i papirform og dels at det er en måde at sikre, at afløsere har let adgang til at skrive deres observationer ned, da de ikke alle kan tilgå CURA. Medarbejderne er klar over, at skemaerne ligger i det elektroniske omsorgssystem.

Det oplyses, at Visitationen udarbejder funktionsvurderinger, og at superbruger-assistenter og sygeplejersker har ansvaret for løbende at opdatere funktionsevnetilstande. Medarbejderne fortæller, at de har en manual vedr. CURA, som de kan slå op i, men de vælger oftest at spørge en kollega om hjælp.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget lav grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen kun i ringe omfang lever op til gældende retningslinjer.

Tilsynet ser omfattende mangler i forhold til at sikre handlevejledende beskrivelser af indsatsen i både besøgsplaner og handlingsanvisninger samt vedrørende funktionsevnetilstande, hvilket udfordrer den ønskede sammenhæng i dokumentationen. Det er tilsynets vurdering, at manglerne vil kræve en meget målrettet og vedvarende ledelsesmæssig indsats at rette op på i samarbejde med superbrugere og centersygeplejersker.

På trods af manglerne på dokumentationsområdet vurderes det, at medarbejderne har viden om krav til dokumentationspraksis, der følger gældende retningslinjer på området. Ældrecentret har en generel udfordring i relation til udfyldelse af feltet Generelle oplysninger, hvad angår dokumentation af beboernes mestring, motivation, ressourcer og vaner samt ift. at sikre ajourføring af funktionsevnetilstande med dertil relaterede handlingsanvisninger. Livshistorier anvendes ifølge medarbejderne kun i begrænset omfang.

Endelig er det er tilsynets vurdering, at ledelsens og medarbejdernes indsigt i arbejdet med dokumentationen, samt retningslinjerne herfor, kun i begrænset omfang ses afspejlet i praksis.

3.3 PERSONLIG PLEJE

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Beboerne syner velsoignerede og veltilpasse, og beboernes hjælpemidler er rengjorte. Under besøg i en beboers bolig bemærker tilsynsførende en stikkende urinlugt, og beboeren oplyser spontant om utilpashed på dagen for tilsynet pga. ubehag ved vandladning. Beboeren oplyser, at der endnu ikke er blevet taget en urinprøve. Observationen og beboerens udsagn er viderebragt til ledelsen, som vil følge op.</p> <p>Tilsynet konstaterer under gennemgang af en anden beboers journal, at anvisningen vedrørende beboerens mobilisering før sondeindgift ikke er fulgt på dagen. Direkte adspurgt om årsagen hertil oplyser medarbejderen, at der ikke altid er personale nok til, at det kan lade sig gøre at tage beboeren op i kørestolen. På dagen for tilsynet er der ifølge medarbejderen sygdom, og beboeren ligger stadig i sin seng kl. 12.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og de er meget trygge ved måden, medarbejderne yder hjælpen på. En beboer oplyser om god hjælp til at falde til på ældrecentret, og beboeren fremhæver positivt medarbejdernes hjælpsomhed til at støtte vedkommende på en dårlig dag, hvor humøret kan svigte. Beboerne italesætter på forskellig vis, og at deres ønsker og vaner overvejende imødekommes, fx at de oplever selvbestemmelse, og at de støttes i at bidrage med det, de selv kan under plejen. En beboer oplyser, at der er mange forskellige medarbejdere, men at de alle er imødekommende, og de spørger ind til beboerens vaner, hvis de ikke har været hos vedkommende før. En anden beboer oplyser, at beboeren selv kan varetage sin personlige pleje og skift af kateterpose, og at beboeren kun får hjælp fra medarbejderne, hvis beboeren er meget træt.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør for deres arbejdstilrettelæggelse i forbindelse med hjælp og støtte til beboerne, hvor opgaverne hos beboerne fordeles ud fra en prioritering af relationer, medarbejderkompetencer, kompleksitet og beboernes døgnrytmeønsker.</p> <p>Beskrivelser i besøgsplaner er udgangspunkt for hjælpen, men medarbejderne spørger løbende ind til beboernes ønsker. Medarbejderne er opmærksomme på at introducere afløsere mundtligt til opgaverne og til at anvende besøgsplanerne, og de opfordrer afløsere til at spørge, hvis de er i tvivl om noget. Om morgenen læses der op på dokumentationen, og alle beboerne gennemgås både morgen og aften. Outlook kalender anvendes til at huske praktiske opgaver, sygehusbesøg, eller sygeplejeopgaver.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at brugen af livshistorier er sparsom, og at de oplever, at det kan være svært at få beboeren eller dennes pårørende til at udfylde den. Indflytningssamtaler afholdes i første omgang med ledelsen, og praksis er, at afdelingsleder har en fremvisning og den første kontakt med beboeren og pårørende. Medarbejderne reflekterer over, at det ville give mening, at kontaktpersonen også bliver inddraget i den første kontakt med nye beboere, så indflytningen og bestilling af hjælpemidler fx i højere grad kunne forberedes.</p> <p>Adspurgt til, hvordan kommunens værdier omsættes i samspillet med beboerne, oplyser medarbejderne, hvordan de tilstræber at skabe en god relation til beboerne ved at møde dem i øjenhøjde og skabe tryghed ved at benævne deres handlinger under plejeforløbet, møde beboerne individuelt med åbenhed og et smil og imødekomme deres særlige ønsker, fx til døgnrytme eller påklædning.</p>
------	--

Medarbejderne forsøger at skabe kvalitet for beboerne ved at udvise en professionel adfærd, være fagligt bevidste og respektere, at beboerne ydes individuel hjælp, når de selv ønsker det.

Medarbejderne redegør via eksempler for deres rehabiliterende tilgang, som en metode til at understøtte beboernes funktionsniveau længst muligt. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan tilgangen anvendes i samarbejdet med beboerne, fx til at motivere beboerne til at hente deres morgenmad eller varetage dele af deres personlige hygiejne eller påklædning.

Medarbejderne kan redegøre for handlinger ved ændringer i beboernes tilstand, hvor en kollega med højere kompetenceniveau spørges til råds, og relevante værdier måles og dokumenteres. Sygeplejerskerne yder daglig sparring, hvor de har en koordinerende funktion, og de kan tilkaldes af medarbejderne i afdelingerne, hvis der er noget, der ifølge medarbejderne skal følges op på.

Tilsynets vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at indikatoren i middel grad er opfyldt.

Beboerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil, og beboerne oplever, at hjælpen overvejende svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af deres omsorgsydelser, og de oplever tryghed og selvbestemmelse, og at hjælpen er inden for rækkevidde, hvis de anvender kald.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, herunder hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i en individuel og rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at understøtte beboernes værdighed og livskvalitet.

Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der er behov for at rette ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre rettidig opfølgning på observationer og faglige indsatser samt på at indføre systematiske arbejdsgange for opfølgning, fx i form af triage.

3.4 PRAKTISK STØTTE

Data

Observation:

Alle besøgte boliger samt fællesarealer er rengjorte og ryddelige. Alle hjælpemidler har ligeledes en tilfredsstillende rengøringsstandard.

Interview med beboere:

Beboerne vurderer, at hjælpen til rengøring og praktisk støtte er meget tilfredsstillende og svarer til deres behov. To beboere fortæller, at rengøringsassistenterne er utrolig søde og fleksible. Den ene beboer fortæller, at vedkommende nyder den lille snak, der følger med, og som rengøringsmedarbejderen giver sig tid til, hver gang hun kommer. Samtidig motiverer den ugentlige rengøring til, at beboeren selv tørrer støv af og ordner blomster.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at der er fast rengøringspersonale på ældrecentret, som varetager rengøring og tøjvask. Medarbejderne redegør for deres supplerende daglige rengøringsopgaver i relation til daglig oprydning og specifikke rengøringsopgaver, fx ekstra rengøring af toilet.

Medarbejderne oplyser, at hygiejnesygeplejersken for nylig har været på besøg på ældrecentret, hvor der bl.a. var fokus på hygiejneinstrukser samt ældrecentrets procedure for handlinger ifm. udbrud af multiresistente bakterier.

Desuden forefindes der klargjorte borde med materialer, som anvendes i forbindelse med udbrud, og der sættes skilt på beboerens dør, og der dokumenteres i beboerjournalen. Medarbejderne tilføjer, at samtlige instrukser er tilgængelige for medarbejderne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også er gældende for de observerede hjælpemidler. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af de praktiske opgaver, og de oplever at få den nødvendige hjælp.

3.5 MAD OG MÅLTIDER

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer i flere afdelinger, at beboerne er samlede til morgenmad, hvor de hygger sig under og efter måltidet i nærvær af omsorgsfulde medarbejdere, der går lidt til og fra. Beboerne sidder fordelt ved forskellige borde, hvor de sidder og småsnakker og indimellem taler med køkkenmedarbejderen, der tydeligvis kender dem godt. Desuden observeres en hjemlig situation omkring spisebordet, efter at frokostmåltidet i en afdeling er afviklet, og hvor flere medarbejdere sidder i hyggelig dialog med beboerne omkring bordet med en kop kaffe.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker helt overvejende tilfredshed med variationen og kvaliteten af maden. En undervægtig beboer nævner med et smil sin kræsne smag. Beboeren er ikke tilfreds med maden, da der ifølge beboeren hyppigt serverede "rød sovs". Beboeren synes, at maden godt kan virke lidt trist, men beboeren oplyser i samme forbindelse, at medarbejderne er meget dygtige til at pynte maden, så den ser indbydende ud.

Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne respekterer beboernes valg af spisested, og at de udviser forståelse for, at nogle beboere vælger at indtage måltidet i egen bolig. En beboer erkender, at beboeren indimellem går ud og spiser sammen med de øvrige beboere i fællesstuen "for ikke at være asocial hele tiden". Stemningen beskrives som god. En småtspisende beboer fortæller om at få serveret kræsekost og små mellemmåltider hver dag.

En tredje beboer fortæller, at beboerens ønske om banan er efterkommet, og at der siden da har været en klase bananer i beboerens frugtskål hver uge.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Centralkøkkenet laver mad til beboerne på ældrecentret samt til caféen, hvor også beboerne i ældreboligerne og andre pensionister ofte køber deres mad.

Nogle af beboerne på ældrecentret spiser deres middagsmad i caféen, og der er et nært samarbejde mellem køkkenet, plejepersonalet og diætisten i forhold til at sikre, at den enkelte beboers kost er ernæringsrigtig. Medarbejderne fortæller om et nyt tiltag i samarbejde med køkkenet, som består i, at der er etableret mapper i køkkenerne med eksempler på, hvordan smørrebrød kan pyntes, så både æstetik og smag går op i en højere enhed. Dette har især vist sig hjælpsomt som værktøj for medarbejdere med en anden etnisk madkultur, som ikke selv er vant til at spise smørrebrød.

Medarbejderne kan redegøre for deres roller under måltiderne og for principperne for "Det gode måltid", hvor de har opmærksomhed på at dække bordene pænt, og på at være nærværende og agere måltidsværter. En medarbejder oplyser om sin afdelings praksis for at sidde længe over maden og hygge om beboerne, hvilket understøttes af medarbejdernes adgang til pædagogiske måltider.

Måltiderne foregår vidt forskelligt i husets afdelinger, idet medarbejderne tager differentierede hensyn til den aktuelle beboergruppes behov for hjælp til måltider og ernæringsindsatser. Fx oplyses det, at medarbejdernes indsats vedrørende forebyggelse af konflikter mellem beboerne aktuelt er mere fremherskende i nogle afdelinger end i andre.

Medarbejderne er er bevidste om, at beboere, som selv kan varetage dele af de opgaver, der er omkring måltidet, fx at smøre sin mad eller forsyne sig fra fad, støttes heri for at bevare deres ressourcer længst muligt

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider foregår i overensstemmelse med principperne for "Det gode måltid", og at beboerne overvejende er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Medarbejderne kan fagligt redegøre for det gode måltid og for faglige observationer og handlinger relateret til beboernes differentierede ernæringsindsatser.

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem ledelse, medarbejdere og beboere såvel i den direkte kontakt som ved omtale. En medarbejder demonstrerer et godt kendskab til beboernes individuelle behov for jargon, guidning eller motivation, som viser sig ved, at beboerne tiltales med fornavn og ved, at kommunikationen foregår i øjenhøjde. Medarbejderne taler tydeligt, og de afventer beboernes svar samt supplerer med tilpasset mimik og kropssprog, når det er nødvendigt. Medarbejderne er smilende og imødekommende over for beboerne.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne vurderer omgangstonen som god, og de føler sig mødt og respekteret af medarbejdere og ledelse. En beboer nyder især nogle af medarbejdernes gode humør og humor, som kvikker humøret op, når helbredet og alderen trykker. Beboerne oplever også medarbejdernes indbyrdes omgangstone som ordentlig.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Såvel ledelse som medarbejdere bestræber sig på at fremme en kultur, hvor uhensigtsmæssig kommunikation kan italesættes mellem kolleger, og hvor alle har et ansvar for at stoppe det, hvis de oplever brud på god tone. Medarbejderne tilkendegiver, at de ville reagere, hvis de overværede, at en beboer fik en uværdig behandling af en anden medarbejder - måske ikke lige i situationen, hvor beboeren var til stede, men bagefter.

Medarbejderne oplever, at omgangstonen er god i hele huset, og de kan redegøre for, hvordan de arbejder på at sikre en anerkendende kommunikation og et samspil, som er tilpasset den enkelte beboer, bl.a. gennem løbende drøftelser på møder og ved daglig sparring. Medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan individuelt tilpasset kommunikation anvendes over for beboerne med afsæt i beboernes egne vaner, jargon og helhedssituation.

Desuden reflekterer medarbejderne over brugen af humor som individuelt og person- og situationsbestemt.

Medarbejderne lægger vægt på at være tilgængelige for de pårørende, når de er på besøg, og medarbejderne oplever sjældent udfordringer i pårørendesamarbejdet, som ikke kan løses med en empatisk tilgang og en ærlig og åben dialog. Medarbejderne oplyser desuden, at ledelsen er understøttende, hvis der er optræk til frustrationer eller bekymring vedrørende pårørendesamarbejdet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning på ældrecentret, hvor medarbejdere og ledelse er imødekommende. Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at der udvises respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer flere beboere, som selvstændigt gangtræner i afdelingerne. Desuden ses der en aktivitetskalender, som er opsat på opslagstavler i alle de besøgte afdelinger.

BEBOERINTERVIEW

De interviewede beboere er bekendte med ældrecentrets aktivitetstilbud.

Særligt en beboer er yderst tilfreds med tilbuddene, og beboeren fortæller om en særordning, som betyder, at beboeren har fået lov til at følges med "de blå mænd" og hjælpe dem med at indsamle affald, hvilket giver beboeren stor livskvalitet. På andre dage træner beboeren selv i træningssalen, som ligger på den anden side af vejen. Beboeren besøger desuden stedets værksted.

To beboere oplyser, at de godt ved, at der sker noget i afdelingerne, men at de ikke har kræfter eller overskud til at deltage i større sociale arrangementer, og at de oftest foretrækker eget selskab, TV eller læsning i egen bolig. Til gengæld nyder de en-til-en aktivitet med medarbejderne, når der er tid hertil.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at aktivitetscentret Hyggestuen tilbyder aktiviteter for ældrecentret både i Hyggestuens lokale og i afdelingerne. En ergoterapeut står for aktiviteterne, og for nyligt er området tilført flere ressourcer i kraft af endnu en medarbejder på deltid samt tre medarbejdere i flexjob. Aktivitetsmedarbejderne står for de daglige planlagte aktiviteter, såsom fx bowling, fødselsdagsafholdelse, gymnastik, gå- og cykelture eller årstidsrelaterede aktiviteter, og medarbejderne oplyser, at der foregår aktiviteter hver dag i alle afdelinger. Ældrecentrets elever bidrager desuden til at skabe stjernestunder for beboerne, og endeligt oplyses det, at der for de yngre beboere er kommet mange nye tilbud, fx mandeklub og kortklub, som er meget populære.

Vedligeholdende træning tilbydes via kommunens fysioterapeuter, og nogle beboere er også henvist til privat fysioterapi. Gennem aktivitetstilbuddene er der fokus på fastholdelse af beboernes funktionsniveau.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ældrecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen.

Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på arbejdet med motivation, aktiviteter og vedligeholdende træning, og de har samtidigt øje for at tilgodese behov for alternative aktiviteter til beboere, som ikke profiterer af de større arrangementer.

3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Forstanderen redegør for ældrecentrets samarbejde med de pårørende, som inddrages så hurtigt som muligt efter indflytning i det omfang, beboeren og de selv ønsker det. Pårørende betragtes som en stor ressource med deres indgående kendskab til beboerne, og ledelsen tilstræber synlighed og tilgængelighed, og de er opmærksomme på at inddrage de pårørende i hverdagslivet via opslag, mails eller opringninger, alt efter aftale. De pårørende opfordres ligeledes til selv at ringe op ved mindste behov.</p> <p>Ældrecentret har et bruger-pårørenderåd, som afholder møder fire gange årligt. En aktivitetsmedarbejder er medarbejderrepræsentant i rådet.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de lægger vægt på at være opsøgende og tilgængelige for de pårørende, når de er på besøg, og medarbejderne oplever sjældent udfordringer i pårørendesamarbejdet, som ikke kan løses med en empatisk tilgang og en ærlig og åben dialog. Medarbejderne oplyser desuden, at ledelsen er understøttende, hvis der er optræk til frustrationer eller bekymring vedrørende pårørendesamarbejdet.</p> <p>PÅRØRENDE</p> <p>Begge pårørende oplever et velfungerende samarbejde med ældrecentret.</p> <p>De pårørende oplyser om en god modtagelse og stor hjælpsomhed og omsorg i forbindelse med deres nærmestes indflytning. Både forstander og medarbejdere har stor opmærksomhed på løbende forventningsafstemning og på familiens behov for orientering ved ændringer i beboeres situation og tilstand. Den ene pårørende føler sig hjemme på ældrecentret, hvor oplevelsen er, at "man bliver mødt med en frisk hilsen, og man slår sig ned og bliver en del af livet på afdelingen". Den pårørende nævner, at vedkommende selv har en positiv tilgang og siger tingene på en ordentlig måde, hvis hun oplever noget, der skal drøftes med medarbejderne.</p> <p>Den anden pårørende fortæller om en svær tid op til sit familiemedlems indflytning, hvor der var stor utryghed og usikkerhed om fremtiden, og den pårørende er taknemmelig for den måde, medarbejderne har hjulpet med at koordinere undersøgelser og behandlingsforløb og har skabt overblik over ro for såvel beboeren som for familien.</p> <p>Begge pårørende oplever at blive medinddraget og informeret i det omfang, det er aftalt, og de har et godt samarbejde med personale og ledelse, fx bliver der ringet, hvis der sker ændringer med deres familiemedlem. De fremhæver begge den gode kontakt til afdelingens sygeplejerske, som de ringer til, hvis de har brug for at vide noget, og hun ringer altid tilbage, hvis hun ikke kan tage telefonen første gang. De pårørende oplever desuden, at medarbejderne prioriterer at sidde sammen med beboerne, når de har tid, men at periodevis travlhed kan gøre det svært.</p> <p>Husavisen "Broen" udsendes hver måned, og de pårørende er glade for at følge med i husets aktiviteter og festligheder på denne måde.</p>
Tilsynets vurdering - 5	

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.

De pårørende tilkendegiver, at samarbejdet med ledelse og medarbejdere på ældrecentret er velfungerende og trygt, og at de føler sig tilstrækkeligt inddragede i og informerede om deres pårørendes pleje, støtte og hverdagsliv. Pårørende inviteres med til både individuelle og fælles arrangementer, og ældrecentret har etableret et bruger- og pårørenderåd. De pårørende inddrages i ønsket omfang i forbindelse med indflytning, og de føler sig velkomne på ældrecentret, og de oplever, at individuelle aftaler med medarbejderne overholdes.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

LEDERINTERVIEW

Ældrecentrets forstander har baggrund som sygeplejerske, og ældrecentrets afdelinger er organiseret med to afdelingsledere med sundhedsfaglig baggrund.

Ledelsen vurderer, at der samlet set er de rette og nødvendige kompetencer til stede døgnet rundt. Forstander beskriver dog samtidig en stadig større kompleksitet i beboerforløbene, især det seneste år, hvor en del beboere med psykiatriske og misbrugsrelaterede problemstillinger er flyttet ind. Dette har gjort det nødvendigt at se på medarbejdernes behov for kompetenceudvikling inden for disse områder, fx undervisning fra misbrugskonsulent, hjerneskadekoordinator eller psykiatrisk sygeplejerske. Desuden påtænker ledelsen at øge kontakten til de støttekontaktpersoner, som også varetager opgaver hos nogle af beboerne.

Medarbejderne tilbydes MUS, hvor individuelle ønsker til kompetenceudvikling bl.a. drøftes, men ledelsen har intentioner om at introducere GRUS næste gang.

Ældrecentret oplever ifølge forstander ingen rekrutteringsudfordringer, og stedet har ud over afdelingslederne yderligere tre sygeplejersker ansat, som også indgår i plejen. Der er ingen sygeplejersker til stede i aften- og nattetimerne, hvor Akutfunktionen i Rødovre Kommune tilkaldes ved behov. Der er social- og sundhedsassistententer i alle afdelinger, og derudover er der ansat en ergoterapeut, en diætist, en pædagog og flere medarbejdere i flexjob. Ældrecentret har et stort korps af afløsere, såvel faglærte som ufaglærte, hvoraf enkelte er ansat i vikariat, og de anvender desuden eksterne vikarer ved fravær og i ferier.

Ved opgaveoverdragelse er der fokus på, at social- og sundhedsassistentterne har mulighed for opkvalificering, og efter vurdering kan de oplæres til mere komplekse opgaver, fx at varetage sårpleje og sondeernæring. Social- og sundhedshjælpere modtager oplæring i sundhedslovsopgaver som fx medicinadministration og støttestrømper.

Ufaglærte medarbejdere varetager ingen opgaveoverdragede opgaver. Sygeplejerskerne har ansvar for at dokumentere, hvem der er oplært til hvad.

Ledelsen oplyser, at triagering som metode ikke anvendes på ældrecentret. Der arbejdes med en kort, daglig beboergennemgang om morgenen sammen med afdelingsledelsen og sygeplejerskerne, og på ugekonerferencer drøftes de dårligste beboere. Hvem der skal drøftes, aftales fra uge til uge, og relevante samarbejdspartnere kan inviteres med, fx deltager aktivitetsmedarbejderen nogle gange. Afdelingsleder dokumenterer undervejs ved møderne og tager referat, som efterfølgende sendes ud til alle medarbejderne. Demenskonsulenten kommer ifølge en ny aftale på faste dage og går rundt i huset og er opsøgende.

Nye medarbejdere introduceres af kollegerne efter et fast program, og de følges, indtil gensidig tillid er opnået.

Sygefraværet er aktuelt påvirket af i alt fem langtidssygemeldinger.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde med fysio- og ergoterapeuter, sygeplejersker, diætist og lægehuse. Herudover beskrives der et tæt samarbejde omkring hjælpemidler, og ergoterapeuten samt tre forflytningsvejledere underviser i forflytninger.

Medarbejderne føler sig rimelig godt rustede til at varetage kerneopgaven, men de erkender, at de aktuelt er udfordret af enkelte beboere med aktivt misbrug. De efterspørger undervisning og supervision i relation hertil og konkrete værktøjer til at håndtere de situationer, de kan stå i. I den forbindelse efterlyser medarbejderne indflytningssamtaler med deltagelse af beboernes kommende kontaktperson, som vil kunne medvirke til, at beboernes indflytning i højere grad kan forberedes.

Flere medarbejdere har for nyligt gennemført Demens ABC. Demenskonsulenten benævnes som en stor ressource, og hun har undervist i magtanvendelse og nænsomt nødværge, og hun er den, der hidkaldes, når der opstår udfordringer. Desværre var der ifølge medarbejderne ikke gået besked ud til dem om, hvornår demenskonsulenten var i huset, så muligheden for at drøfte konkrete beboere med hende glippede den dag, hun sidst var til stede. Dette er videregivet til ledelsen.

Medarbejderne oplyser, at beboerne gennemgås afdelingsvist hver morgen, og at de mest sårbare og syge beboere skånes for nye ansigter. Vagtplanlægger fordeler afløserne i et godt samarbejde med afdelingernes faste medarbejdere.

Medarbejderne er bekendte med, at faglige instrukser kan fremfindes elektronisk. Der er fysiske mapper med instrukser i alle afdelinger, men de anvendes ikke ifølge medarbejderne, idet implementering heraf ikke rigtigt er slået igennem. Medarbejderne spørger i stedet hinanden eller sygeplejerskerne til råds. Medarbejderne oplever, når de hjælper hinanden på tværs, at der er meget stor forskel på afdelingernes arbejdsgange og praksis, og de beklager i den forbindelse, at erfaringer om det, der fungerer godt, ikke konsekvent udbredes til alle afdelinger. Ifølge medarbejderne sker der heller ikke formel videndeling på tværs af huset ud over, hvad den enkelte afdelingsleder beslutter, og medarbejderne efterspørger formaliserede møder mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.

En medarbejder oplyser, at der aktuelt er udarbejdet en tjekliste for dokumentation i forbindelse med indflytning.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatoren i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at sikre en organisering som ét hus, som understøtter kvalitet i opgaveløsningen. Medarbejderne tilbydes løbende kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring, men tilsynet konstaterer, at medarbejderne efterspørger målrettet kompetenceudvikling vedrørende psykiatri og misbrugsområdet på baggrund af den aktuelle beboersammensætning.

Tilsynet vurderer desuden, at der er et velfungerende samarbejde med Akutsygeplejen og med nøglepersoner fra Rødovre Kommune, fx inden for demens og hygiejne og andre relevante faggrupper.

I forhold til arbejdet med instrukser og retningslinjer vurderer tilsynet et behov for at øge medarbejdernes kendskab til - og anvendelse af - faglige instrukser. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at ældrecentret vil kunne profitere af, at ledelsen skaber rammer for tværfaglige beboerkonferencer og systematisk triagering, og derved forbedrer muligheden for tværgående videndeling mellem afdelingerne.

Sygefraværet er aktuelt påvirket af i alt fem langtidssygemeldinger.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

KOMMUNIKATION

Plejen udføres af to medarbejdere. Beboeren har begrænset sprog, men beboeren kan give udtryk for ønsker og behov gennem lyde. Medarbejderne har gennemgående en rolig adfærd, og de taler til beboeren i en venlig og respektfuld tone. Beboeren tiltales ved fornavn.

Særligt den ene medarbejder kender beboeren rigtig godt, og den anden medarbejder støtter sig til kollegaens viden om beboeren. Medarbejderen, som kender beboeren bedst, spørger bl.a. til besøg af beboerens søn med navns nævnelser, og lidt senere spørger medarbejderen ind til det aktuelle VM i håndbold, som beboeren følger med i.

Medarbejderne taler skiftevis med beboeren og hinanden, og på en måde, hvor beboeren er medinddraget. Medarbejdernes kommunikation er afstemt i forhold til beboeren, bl.a. anvendes der humor, som beboeren tydeligt værdsætter.

Medarbejderne guider beboeren til at vende sig i sengen, og de venter tålmodigt på, at beboeren er klar til at deltage. Medarbejderne fortæller beboeren om deres handlinger under hele plejesituationen.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Støtten tager udgangspunkt i beboerens egne ønsker, hvortil medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboeren på relevant vis.

Medarbejderen gennemfører støtten i et roligt tempo, som er afstemt beboerens behov. Medarbejderne lytter til beboerens udbrud/lyde, og de bruger disse til at justere tempo i handlingerne. Beboeren inddrages løbende i plejen, og beboeren bliver bl.a. spurgt, om han vil have creme på benene, om han vil have skjorte på, og om hvilke briller beboeren ønsker at få på.

REHABILITERING

Beboeren får udført nedre hygiejne i sengen. Beboeren motiveres løbende under plejesituationen til at bruge egne ressourcer, bl.a. opfordres beboeren til at løfte sine ben i forbindelse med, at beboeren skal have strømper på, og til at bruge mavemusklene til at løfte sig op ved placering af liftsejl.

Beboeren får hjælp til øvre hygiejne på badeværelset. Beboeren sidder i kørestol, og medarbejderen hjælper beboeren med at blive vasket i ansigtet og på overkroppen. Beboeren opfordres til at løfte armene og læne sig frem undervejs.

Beboeren, som ikke tager selvstændigt initiativ til at deltage i den personlige pleje, motiveres tydeligt af, at medarbejderne for sjov siger, at det er den faste morgengymnastik.

Medarbejderen vasker beboerens hænderne med en klud med sæbe, og medarbejderen er opmærksom på, at beboeren selv kan skylle hænderne i håndvasken.

ORGANISERING AF ARBEJDET

I forbindelse med forberedelserne til den personlige pleje i sengen forbereder medarbejderne materialerne på beboerens sengebord.

Medarbejderne bliver opmærksomme på, at der mangler vaskeklude i beboerens bolig, og den ene medarbejder går ud og henter nogle. Den anden medarbejder fortsætter med at forberede den personlige pleje.

Beboeren har en del ting stående på sengebordet, og derfor er der behov for en del oprydning, inden medarbejderne kan placere de ting, de skal bruge, på sengebordet. De to medarbejdere arbejder godt sammen under plejen af beboeren, hvor den ene medarbejder udfører plejen, og den anden medarbejder taler til beboeren, guider beboeren og støtter denne ved vendinger.

Medarbejderen må to gange forlade beboeren for at hente håndklæder.

Efter den personlige hygiejne i sengen og forflytning med lift til kørestol, forlader den ene medarbejder boligen, og den tilbageværende medarbejder hjælper beboeren med øvre hygiejne på badeværelset.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Både den personlige pleje i sengen og på badeværelset gennemføres i hensigtsmæssig rækkefølge. De hygiejniske retningslinjer følges, og medarbejderne sikrer handskeskift imellem nedre og øvre hygiejne, og de spritter i den forbindelse også hænder. Sengebordet ryddes og sprittes af efter brug.

Medarbejderne har undervejs i den personlige pleje faglige drøftelser omkring sårheling, og de drøfter en eventuel inddragelse af tværfaglige ressourcer. Ligeledes har medarbejderne et stort fokus på hudpleje, beboerens små sår og risiko for svamp.

I forbindelse med liftning af beboeren er medarbejderne opmærksomme på beboerens ene ben, som er lidt kontraheret. Medarbejderne hjælper beboeren, både gennem verbal guidning og ved fysisk at støtte benet.

Medarbejderen er opmærksomme på beboerens negle, især på beboerens kontraherede hånd. Medarbejderen forklarer beboeren, hvordan han har brug for pleje af neglene, fordi de er snavsede. Beboeren siger nej, og beboeren bryder sig tydeligt ikke om neglepleje, men medarbejderen aftaler med beboeren, at hun blot tager det værste.

Beboeren får ikke børstet tænder. Direkte adspurgt fortæller medarbejderen, at det får beboeren altid hjælp til, men at det blev glemt i dag.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatoren i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen under observationsstudiet af den personlige pleje er respektfuld, ligeværdig og anerkendende, og at medarbejderne under den personlige pleje i høj grad formår at inddrage beboerens ønsker og behov såvel som beboerens egne ressourcer.

Tilsynet vurderer ligeledes, at den faglige standard under observationsstudiet af den personlige pleje generelt er høj, dog bemærker tilsynet, at beboeren ikke tilbydes mundpleje.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager.

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

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen. • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger

SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen .</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 sundhedsfaglig baggrund.

OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.