



Tilsynsrapport
Rødovre Kommune

Plejehjemmet Engskrænten

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	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.....	10
3.4 PRAKTISK STØTTE	11
3.5 MAD OG MÅLTIDER	12
3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD.....	15
3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING	16
3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE.....	17
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	18
3.10 OBSERVATIONSSTUDIE	19
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE	22
4.1 FORMÅL	22
4.2 METODE.....	22
4.3 VURDERINGSSKALA	22
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	23

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.

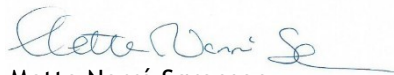
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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.**



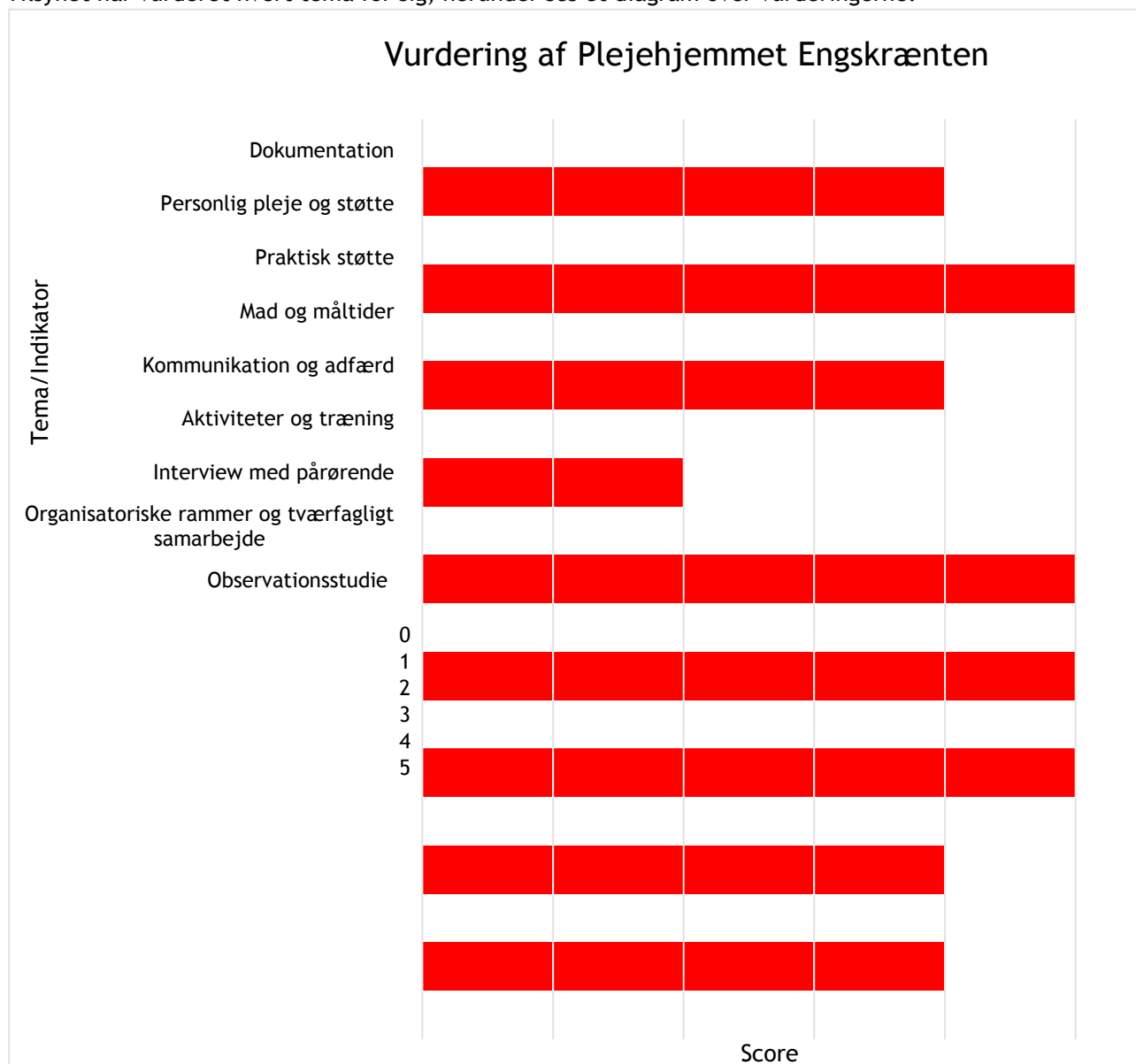
1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Engskrænten, Kirkesvinget 5, 2610 Rødovre
Leder: Forstander Jeanne Mia Brandt Larsen
Antal boliger: 47 boliger. Derudover er der et antal aflastningsboliger i plejehjemmets kælder, aflastningspladserne er ikke en del af tilsynet.
Dato for tilsynsbesøg: 10. februar 2023
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Interviews af tre borgere• Gennemgang af dokumentation• Interview af to pårørende• Observationsstudie• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter) Borgere, 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. Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men udført i henhold til aftale med kommunen i ultimo 2023.
Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, sygeplejerske og Senior manager Karin Kappel, sygeplejerske og manager Gitte Anderskov, sygeplejerske og manager Kristina Ovesen, sygeplejerske og manager

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at alle de gennemgåede besøgsplaner indeholder fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser, og at besøgsplanerne er oprettede korrekt for alle vagtlag.

Derimod er det tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstandene ikke stemmer overens med beboernes besøgsplaner, idet de ikke er svarende til beboernes funktionsniveau. De generelle oplysninger fremstår i alle journaler med fyldestgørende og relevant dokumentation.

Dertil er det tilsynets vurdering, at der er en systematik og konsekvens i oprettelse og anvendelsen af observationsnotater.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med individuelle og handlevejledende besøgsplaner, samt hvorledes der følges op på observationsnotater.

Personlig pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Beboerne giver udtryk for at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med den personlige pleje.

Medarbejderne kan på en faglig og reflekteret måde redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og de kan beskrive, hvordan den tilpasses individuelt til den enkelte beboers behov.

Praktisk støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boligerne og fællesarealerne er renholdte. Der bemærkes dog en snavset kørestol på fællesarealerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med den praktiske hjælp, herunder hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i forbindelse med praktiske opgaver.

Mad og måltider

Det er tilsynet vurdering, at alle de interviewede beboere er tilfredse med kvaliteten af maden, rammerne og det sociale samvær under måltidet.

Tilsynet vurderer trods dette, på baggrund af observationer, et mindre tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelse og på at skabe en individuel tilpasset tilgang til beboerne fra medarbejdernes side under måltidet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne har et mindre tilfredsstillende fokus på at skabe hjemlige rammer og roller, og på at musikken, der høres på ved måltiderne, er målrettet en måltidssituation.

Dertil er det tilsynets vurdering, at der ikke følges korrekt praksis for medicin håndtering på en afdeling, idet medarbejderen, der udleverer medicin til flere beboere ved start af måltidet, ikke orienterer sig i beboernes medicinskema, før medicinen gives.

Ligeledes vurderer tilsynet, at GDPR-reglerne ikke overholdes i en afdeling, idet der ligger en åben tablet på fællesarealerne med direkte adgang til Cura.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne delvist kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at der overordnet er en god stemning og en imødekommende atmosfære på plejehjemmet. Beboerne oplever en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et stort udbud af aktiviteter. Beboeren udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for plejehjemmets tilbud om aktiviteter, og hvorledes der skabes forhold, der fremmer den vedligeholdende indsats.

Interview med pårørende

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med plejehjemmets ledelse, at samarbejdet med de pårørende prioriteres højt, og at de pårørende inddrages i relevant omfang.

De interviewede pårørende udtrykker en oplevelse af tryghed og nærvær i samarbejdet med ledelse og medarbejdere på plejehjemmet. De pårørende føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten af deres nære.

I forbindelse med interview med medarbejderne, er der en stor forståelse for pårørendeperspektivet hos medarbejderne, og tilsynet får beskrevet arbejdsgange, som sikrer, at pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under beboerens ophold.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring.

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med medarbejderne, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til den aktuelle beboersammensætning.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser vurderer tilsynet, at plejehjemmet ikke har en målrettet indsats omkring udvikling/læring af indberettede utilsigtede hændelser.

Observationsstudie

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet foregår en meget tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderens side.

Beboerens pleje udføres med udgangspunkt i beboerens selvbestemmelsesret og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Organiseringen af plejen er hensigtsmæssig, og der forekommer ikke unødvendige forstyrrelser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke altid foretager korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, og dertil vurderer tilsynet, at det beskidte vasketøj ikke konsekvent håndteres efter de hygiejniske retningslinjer.

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>Plejhjemmet har ikke tidligere haft tilsyn fra BDO.</p> <p>Forstander oplyser, at ledelsen på plejhjemmet er forholdsvis ny. Forstander har været ansat siden 1. december 2022, og to af tre afdelingsledere har også været ansat i kort tid.</p> <p>Forstander oplyser, at ledelsen har haft stort fokus på dokumentationen. Rødovre Kommune overgik til Cura i 2019, og kort tid efter kom COVID-19, hvilket har udfordret implementeringen. Forstander oplyser, at ledelsen har prioriteret en-til-en undervisning. Det er plejhjemmets kvalitetssygeplejerske, som har ansvaret for denne undervisning. Hver torsdag er der fællesundervisning i Cura, hvor forskellige emner tages op. Plejhjemmet har en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent, som begge er superbrugere i Cura. En aftenvagt er under oplæring til at blive superbruger. Forstander oplyser, at der triageres på plejhjemmets afdelinger tre gange om ugen.</p> <p>Plejhjemmet har aktuelt et udbrud af MRSA. Der er 4 smittede beboere, hvoraf tre har MRSA i sår. Alle beboerne bor på plejhjemmets skærmede afdeling. En beboer har et inficeret sår på næsen, som beboeren hele tiden piller i. Infektionsmedicinsk afdeling fra Herlev Hospital har forestået undervisning i håndtering af MRSA til personalet og gennemgået plejhjemmets procedure. Plejhjemmets ene sygeplejerske er også hygiejneansvarlig, og sygeplejersken følger processen.</p> <p>Plejhjemmet er Rødovre Kommunes ældste, og bygningerne er fra 1952. Forstander oplyser, at der de sidste 6 år har været planer om en større ombygning, som er blevet udskudt flere gange.</p> <p>Forstander oplyser, at der tidligere har været en forståelse af, at timelønnede medarbejdere skulle været fastansatte, hvilket har gjort, at plejhjemmet ikke har haft timelønnede medarbejdere og kun brugt eksterne vikarer. Det har været en meget stor udgift. Ledelsen har haft stort fokus på at ansætte og etablere et timelønkorps. Dette har haft en økonomisk gevinst for plejhjemmet samt givet mulighed for at oplære de timelønnede i grundlæggende dokumentationsfærdigheder i Cura.</p> <p>Forstander oplyser, at der har været stort fokus på kompetenceløft af medarbejderne. Da forstander tiltrådte, var der en enkelt forflytningsvejleder på hele plejhjemmet. Nu er to medarbejdere tilmeldt uddannelsen og flere er tilmeldt praktikvejleder uddannelsen. Det næste kompetenceområde bliver mere fokus på demens og på at uddanne medarbejderne indenfor demensområdet. Den ene af plejhjemmets to sygeplejersker har været på kursus i telemedicin inden for sårbehandling.</p>
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages observation af dokumentationen i tre beboerjournaler.</p> <p><u>Besøgsplanen</u></p> <p>Alle tre besøgsplaner er udfyldt i alle vagtlag med handlevejledende beskrivelser samt individuelle oplysninger og særlige forhold, der skal være fokus på i plejen. Fx beskrives i en besøgsplan, hvordan en specifik adfærd skal håndteres af medarbejdere og i et andet eksempel, hvad en beboer ønsker at lave i løbet af dagen.</p> <p>Dertil ses, at der arbejdes med at inddele besøgsplanerne i overskrifter, så de fremstår overskuelige og let læselige.</p> <p>Ligeså beskrives der i alle tre besøgsplaner, hvordan der skal ageres i forhold til forebyggende indsatser, blandt andet ses beskrivelse af, hvordan der skal udføres pleje i forbindelse med forebyggelse af tryksår</p> <p><u>Funktionsevnetilstande</u></p> <p>I alle tre journaler er der udarbejdet funktionsevnetilstande, dog med nogle mangler. I en journal fremstår alle funktionsevnetilstande opdaterede og relevante, og de stemmer overens med borgerens besøgsplan.</p> <p>I en anden journal er der relevante aktive funktionsevnetilstande. Udfyldelsen af scoren for funktionsevnetilstandene; Kropspleje, Bevæge sig omkring og Udholdenhed er korrekt udfyldt. Derimod er scoren for; Vaske sig, Af- og påklædning samt Bevæge sig med en forventet forværring, hvilket undrer tilsynet, da det ikke fremmer den rehabiliterende tilgang. En forventet forværring er ikke i overensstemmelse med den øvrige dokumentation i beboers journal.</p> <p>I den tredje journal er funktionsevnetilstandene ikke opdaterede siden marts 2022, hvor de er udfyldt af en visitator.</p> <p><u>Generelle oplysninger</u></p> <p>I alle tre journaler er generelle oplysninger fyldestgørende, relevante og af værdi for plejen af beboerne.</p> <p><u>Observationsnotater:</u></p> <p>I alle tre journaler ses en systematik i anvendelse af overskrifter i forhold til de daglige observationsnotater. Der ses relevante observationer under de rette overskrifter.</p> <p>Der ses i to ud af tre journaler opfølgning af tidligere observationer. I en enkelt journal mangler der opfølgning af et enkelt notat, hvor der er beskrevet en episode med fokus på vandladning og psykisk uro.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, at der generelt udføres besøgsplaner på alle beboere. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for formålet med besøgsplanen, og på at besøgsplanen skal være handlevejledende. Der redegøres ligeledes for vigtigheden af, at beboers individuelle ønsker, behov og egne ressourcer fremgår af besøgsplanen for derved at understøtte en god kvalitet af plejen.</p>
------	---

En medarbejder fortæller, at besøgsplanerne opdateres ca. en gang om måneden eller ved ændringer i beboerens tilstand. Det er beboerens kontaktperson, som løbende holder besøgsplanen opdateret.

Medarbejderne fortæller om det øgede fokus, der har været omkring dokumentationen på plejehjemmet, og de nævner i den forbindelse den positive effekt af de ugentlige undervisningsseancer og belysning af de forskellige emner omkring dokumentationen.

Medarbejderne beskriver, hvordan en ny arbejdsgang ved indflytning af nye beboere omkring dokumentation har en stor positiv effekt på processen og dertil, at en tjekliste til journalarbejdet er med til at tydeliggøre, hvilke faggrupper der skal varetage dokumentationsopgaverne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at alle de gennemgåede besøgsplaner er fyldestgørende og handlevejledende. Der er oprettet besøgsplaner for alle vagtlag.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstandene ikke stemmer overens med beboernes besøgsplaner. I alle tre journaler er funktionsevnetilstandene ikke svarende til beboernes funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at de generelle oplysninger i alle journaler er fyldestgørende og relevante.

Der ses en systematik og konsekvens i oprettelsen og anvendelsen af observationsnotater.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med individuelle og handlevejledende besøgsplaner.

3.3 PERSONLIG PLEJE

Data

OBSERVATION

Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte og udførte indsats svarer til deres behov.

BEBOERINTERVIEW

To ud af tre af de interviewede beboere udtrykker tilfredshed med den personlige pleje. Den tredje beboer er hukommelsessvækket, og beboeren kan ikke redegøre for modtagelsen af hjælpen til personlig pleje.

En beboer klarer selv den daglige personlige pleje, og når beboeren skal i bad, har beboeren en aftale med medarbejderne om at trykke på nødkaldet, så de kan se, at beboeren er i bad. Medarbejderne hjælper med at tørre gulvet efter badet, så beboeren ikke glider.

En anden beboer får let støtte til at blive vasket, og beboeren får tilbudt bad en gang om ugen. Beboeren er tilfreds med hjælpen. Direkte adspurgt, om beboeren ønsker mere hjælp, udtrykker beboeren ikke behov for mere hjælp.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne italesætter en praksis, hvor de indgår i dialog med beboerne om deres behov for hjælp til at klare den personlige pleje. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fagligt tilpasser plejen ved de beboere, som ikke kan udtrykke deres behov.

Medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af at tage udgangspunkt i beboernes egne ressourcer, og medarbejderne giver udtryk for, at der tages højde for, at ressourcerne hos beboerne kan variere fra dag til dag. Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at bevare beboernes egne ressourcer så længe som muligt, og at medarbejderne ikke overtager opgaver, som beboeren selv kan. Medarbejderne siger enstemmigt, at det er vigtigt at møde beboeren der, hvor beboerne er.

Medarbejderne redegør for, hvorledes der sker tilpasning af plejen hos beboere med kognitive udfordringer, herunder at medarbejdernes kropssprog kan have indvirkning. I forbindelse med plejen oplyser medarbejderne, at guidning og motivation er vigtige redskaber for at kunne yde en målrettet indsats.

Medarbejderne fortæller om plejehjemmets kontaktpersonsordning, hvor alle beboere har to kontaktpersoner, en primær og en sekundær. Kontaktpersonen har et øget fokus på beboerens funktionsniveau. Medarbejderne fortæller ligeledes, at det er kontaktpersonens opgave, qua det gode relationsarbejde, at tale med beboeren i forhold til behov for mere pleje.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Det er tilsynets vurdering, at de tre interviewede beboere alle udtrykker tilfredshed med den personlige pleje.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og individuelle tilpassede tilgang.

3.4 PRAKTISK STØTTE

Data

OBSERVATION

Beboernes boliger fremstår generelt tilstrækkeligt rengjorte og ryddelige, hvilket også er tilfældet for fællesarealerne.

Tilsynet observerer, at en snavset kørestol står foran en beboers bolig, hvor der ligger gamle madrester på sædet.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne er overordnet glade for rengøringen. En beboer kan dog ikke redegøre for hjælpen, grundet hukommelsessvækkelse, men beboeren mener, at der kommer nogle og gør rent.

En beboer bidrager selv til den praktiske hjælp ved at gå ud med skraldespanden, og beboeren reder selv sin seng. Beboeren er glad for at holde sig i gang.

En beboer fortæller, at rengøringen af boligen er god. Beboeren er flyttet ind for nyligt, og beboeren har oplevet flere gange at have fået gjort rent i boligen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

De interviewede medarbejdere fortæller, at der er fast rengøringspersonale på plejehjemmet, som varetager rengøringen.

Medarbejderne fortæller, hvordan de supplerer rengøringen med dagligt af bistå beboerne med oprydning og mindre rengøringsopgaver.

En medarbejder fortæller, at medarbejderen altid vender sig om i boligen, inden hun går, for at sikre, at boligen er efterladt ryddelig. Dertil oplyses tilsynet om, at plejehjemmet har en lille ekstra rengøringsvogn, som personalet har adgang til, hvis uheldet skulle være ude i fx weekenden.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de vedligeholder beboernes egne ressourcer ved at lade beboerne bidrage med praktiske opgaver. En medarbejder fortæller, at en beboer holder meget af hjælpe med at skylle af efter måltiderne, og beboeren fastholder derved sine ressourcer på området.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boligerne og fællesarealerne er renholdte. Dog bemærker tilsynet en snavset kørestol på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med hjælpen, herunder hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i forbindelse med praktiske opgaver.

3.5 MAD OG MÅLTIDER

Data

OBSERVATION

Det observeres, at flere beboere er samlet i spisestuen, hvor de spiser morgenmad. Beboerne oplyser til tilsynet, at de har det godt, og at de nyder deres morgenstund. Der spilles lidt sagte musik i baggrunden. (Det bemærkes dog efterfølgende, at det samme musik/-tema bliver spillet hele formiddagen).

På et arbejdsbord, som er anbragt på fællesarealerne, ses en tablet liggende fremme, hvorfra der er direkte adgang til Cura, så personfølsomme oplysninger er tilgængelige for uvedkommende.

Tilsynet observerer to frokostmåltider i hver sin spisestue. I den ene spisestue opholder der sig kun fire beboere til middagsmaden, og medarbejderen oplyser, at en af beboerne har fødselsdag, og beboeren spiser derfor i egen bolig med familien. En beboer spiser i caféen, en beboer er på tur, og resten af beboerne har valgt at spise i boligen. De fire beboere sidder spredt og kommunikerer ikke med hinanden. I den anden spisestue sidder seks beboere samlet. Fire kvinder er samlet omkring et bord og to mænd sidder ved et andet bord, og der er ikke meget kommunikation mellem nogle af beboerne.

I begge spisestuer er det en medarbejder, som skænker drikkevarer til beboerne. Beboerne spørges ikke ind til, om de ønsker at drikke andet, dog siger en beboer, at hun ikke ønsker saftvand, men at hun hellere vil have vand. Medarbejderen henter straks dette.

I begge spisestuer sidder beboerne et stykke tid og venter, før maden serveres. Bordene i den ene spisestue fremstår uden pynt, dug eller dækkeservietter. I den anden spisestue er der voksdug på bordene. I begge spisestuer er der lagt service ovenpå en køkkenrullserviet ved hver plads. I baggrunden afspilles en rislende musik via MusicMind, og det observeres, at musikken ikke er afstemt med måltidssituationen.

I begge spisestuer gør en medarbejder maden klar, som er kommet i en vogn fra køkkenet. Menuen bliver ikke præsenteret for beboerne.

Det observeres i begge spisestuer, at medarbejderen øser maden op på tallerken til hver beboer, og at der ikke spørges ind til beboerens ønske eller andet i forhold til maden. I den ene spisestue er medarbejderen iført handsker, men ikke forklæde. I den anden spisestue er medarbejderen iført handsker og forklæde.

To beboere ønsker at få maden skåret ud, medarbejderen står op og gør dette, først ved den ene beboer og dernæst ved den næste beboer.

En beboer ses siddende et stykke fra bordet, og beboeren har derved vanskeligt ved at spise sin mad. Medarbejderen bemærker ikke dette, og medarbejderen spørger beboeren flere gange, om han ikke skal spise sin mad. Efterfølgende kommer en anden medarbejder til og går hen til beboeren og tager initiativ til at skubbe kørestolen ind til bordet, og medarbejderen tager en stol og sætter sig ved siden af beboeren. Medarbejderen hjælper med at skære beboerens mad ud, og beboeren spiser herefter selvstændigt sin mad.

I begge spisestuer er der ikke drikkevarer tilgængelige på bordene. Når en beboers glas er tomt, tilbyder medarbejderen at fylde glasset på ny, hvorefter en medarbejder rejser sig fra bordet. Dette ses flere gange ved samme bord.

Tilsynet observerer, at en medarbejder udleverer middagsmedicin til flere beboere, uden at medicinen tjekkes på tablet, og medarbejderen følger derved ikke retningslinjer på området.

BEBOERINTERVIEW

De interviewede beboere er alle tilfredse med kvaliteten af maden og maden som helhed. En beboer er medlem af plejehjemmets kostudvalg, og beboeren beskriver maden som god og varieret. En anden beboer er lige flyttet ind, og beboeren er blevet tilbudt at deltage i kostudvalget. Beboeren fortæller også, at kvaliteten af maden er god.

Alle tre beboere giver udtryk for at spise deres måltider i spisestuerne. En beboer synes, at det er hyggeligt at spise sammen med de andre beboere. En anden beboer giver udtryk for, at der godt kan være lidt uro fra de andre beboere under måltiderne, men personalet sidder ved bordene og gør en stor indsats for at skabe ro. En tredje beboer savner at kunne snakke mere med de andre beboere, men oplever at der er en del beboere som er kognitivt udfordrede.

En beboer, som er flyttet ind for nyligt, er ikke bekendt med, om der er mulighed for mellemmåltider på plejehjemmet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for, hvordan de tilrettelægger måltidet, og hvilke opmærksomhedspunkter de har i relation hertil.

Dertil fortæller medarbejderne, at der arbejdes med, at opgaverne under måltiderne er fordelt mellem medarbejderne, og at der arbejdes med pædagogiske måltider.

Under måltiderne er der fokus på at skabe hjemlighed og skærme de beboere, som har behov for ekstra struktur og rolige rammer.

Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser omkring anvendelse af plejehjemmets udbud af mellemmåltider og dertil, at plejehjemmet har en diætist ansat, som benyttes til sparring vedrørende beboernes ernæring

Medarbejderne fortæller om plejehjemmets cafeteria, hvor beboerne har mulighed for at spise deres måltider. Cafeteriaet kan også benyttes af pårørende og udefrakommende borgere. Der er også mulighed for spontant at bage boller sammen med beboerne, hvis tiden er til det.

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i lav grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at alle de interviewede beboere er tilfredse med kvaliteten af maden, rammerne og det sociale samvær under måltidet.

Tilsynet vurderer trods dette, at der under observationer ses mindre tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelse og på at skabe en individuel tilpasset tilgang til beboerne fra medarbejdernes side.

Der er ligeledes et mindre tilfredsstillende fokus på at skabe hjemlige rammer og roller, samt at arbejde med en musikform, der er målrettet en måltidssituation.

Tilsynet vurderer, at korrekt praksis for medicinbehandling ikke følges, idet medarbejderen, der udleverer medicin til flere beboere ved start af måltidet, ikke orienterer sig i beboernes medicinskemaer, før medicinen gives. Dertil vurderer tilsynet, at GDPR-reglerne ikke overholdes, idet der ligger en åben tablet på fællesarealerne med direkte adgang til Cura.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne delvist kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid.

3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer en venlig og imødekommende dialog mellem medarbejdere og beboere på tilsynsdagen. Flere steder sidder medarbejderne sammen med beboerne, og det observeres, at der føres hyggelige og målrettede samtaler med beboerne.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Alle tre beboere beskriver, at medarbejderne er søde og rare, samt at de taler pænt.</p> <p>En beboer beskriver, at en medbeboer, som er hukommelsessvækket, går ind i beboerens bolig, hvilket beboeren er mindre glad for. Den hukommelsessvækkede beboer kan ofte ikke finde sin egen bolig. Samme beboer kommenterer den spinkle bemanning i aftenvag, som ofte medfører, at beboerne sidder alene på fællesarealerne under måltiderne. Beboeren oplever et ansvar for de øvrige beboere i fx spisestuen. Beboeren gør sig overvejelser om, hvordan medarbejderne skal tilkaldes, fx hvis en anden beboer falder. Beboeren har talt med medarbejderne om sine bekymringer, og beboeren er blevet vejledt og informeret i forhold til, hvordan beboeren skal forholde sig, så beboeren er mere rolig nu.</p> <p>Tilsynet har drøftet situationen med ledelsen, som er opmærksomme på bemanningen om aftenen.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder med en kommunikationsform, som tager udgangspunkt i beboernes forskellige behov, og der tages individuelle hensyn i forhold til kommunikationen med beboerne.</p> <p>I forhold til beboere med kognitive udfordringer kan medarbejderne redegøre for faglige overvejelser ved fx at guide beboeren og være bevidste om eget kropssprog ved den personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de vil reagere, hvis de overværer en uværdig behandling fra en medarbejders side, men de påpeger, at <i>"sådan taler vi ikke her"</i>, hvorved der menes, at der er en god og ordentlig tone på plejehjemmet.</p> <p>I forhold til ufaglærte medarbejdere fortæller de interviewede medarbejdere, at de er opmærksomme på at vejlede og guide, så kommunikationen målrettes beboerne, og at det altid holdes i en ordentlig tone.</p>
	<p>Beboernes pårørende mødes med venlighed, og medarbejderne forsøger at være på forkant ved at holde et højt informationsniveau.</p>
Tilsynets vurdering - 5	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og en imødekommende atmosfære på plejehjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.</p>	

3.7 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Der observeres ingen aktiviteter på tilsynsdagen. Tilsynet bemærker, at der på flere af gangene hænger opslagstavler, hvor der er opsat en oversigt over plejehjemmets aktiviteter. Der ses to-tre aktiviteter om ugen, dog er der flere dage, hvor der ikke foregår noget. Forstander oplyser til tilsynet, at plejehjemmets to aktivitetsmedarbejdere er fraværende på tilsynsdagen.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Alle tre interviewede beboere er tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En beboer deltager i mange forskellige aktiviteter og beboeren tager også gerne med på tur ud af huset.</p> <p>En anden beboer er flyttet ind for nyligt, og beboeren har ikke deltaget i aktiviteterne endnu. Beboeren fortæller til tilsynet, at hun har erfaret, at der er stolegymnastik, men at beboeren ikke gider dette.</p> <p>Til gengæld går beboeren på eget initiativ op og ned ad plejehjemmets lange gange tre gange om dagen, og beboeren har gerne en anden beboer med. Beboeren bruger desuden en del af dagen på at løse kryds og tværs - og beboeren fortæller stolt, at hun har lært nogle af de unge medarbejdere at løse kryds og tværs.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er et godt samarbejde med aktivitetsmedarbejderne på plejehjemmet. Der er tilbud om stolegymnastik og højtlesning en gang om ugen, og om torsdagen er der torsdagsklub, hvor forskellige temaer tages op. En gang om måneden er der gudstjeneste og kirkekaffe.</p> <p>Medarbejderne pointerer, at det gælder om at indkredse, hvad den enkelte beboer har lyst til og oplever meningsfyldt. Fx spiller en beboer klaver efter gehør, og beboeren spiller næsten dagligt i den ene spisestue. Det hænder, at klaverspillet udvikler sig til et spontant sang- og dansearrangement.</p> <p>Plejehjemmet råder over en bus og en chauffør, og der arrangeres jævnligt ture ud af huset. Dertil har plejehjemmet tilknyttet flere frivillige, som bidrager til mange praktiske opgaver.</p> <p>Forstander fortæller om et spontant arrangement forleden, hvor forstander bagte boller med nogle af beboerne, og det udviklede sig til et musikarrangement, da en beboer spillede klaver, og det endte med sang og dans for dem, som havde lyst.</p>
------	--

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et stort udbud af aktiviteter.

Beboerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter. Og tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for plejehjemmets tilbud om aktiviteter.

3.8 INTERVIEW MED PÅRØRENDE

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Forstander oplyser, at der eksisterer et bruger/pårørende-råd, men at der ikke har været møder i forstanderens tid på plejehjemmet. Forstanderen har indkaldt til det første møde i maj 2023. Det er forstanderens oplevelse, at der er hyppigt besøg af pårørende på plejehjemmet.</p> <p>Hver måned udgiver plejehjemmet "Bladet Engskrænten", hvor forstander skriver et oplæg om, hvad der sker i huset. Det er vigtigt for forstanderen at vise tilgængelighed og at være synlig i hverdagen, og forstander oplyser, at hendes dør ofte er åben.</p> <p>Plejehjemmet har et cafeteria, som bruges aktivt i hverdagen. Her kan pårørende spise sammen med beboerne. I cafeteriaet kommer også borgere udefra, som kan komme og købe et måltid mad.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningssamtale inden for de første 14 dage, efter beboeren er flyttet ind. Der er fokus på at invitere pårørende med til denne samtale, hvis beboeren ønsker det.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for overvejelser omkring et godt pårørendesamarbejde, og hvordan det prioriteres at inddrage pårørende i beboernes liv på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt for dem, at de pårørende føler sig velkomne på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at det er beboerens kontaktperson, som har den primære kontakt til de pårørende. Der aftales individuelt med de pårørende, så de føler sig trygge og velinformede, det kunne fx være, hvornår den pårørende ønsker at blive kontaktet vedrørende deres kære.</p> <p>PÅRØRENDE</p> <p>Tilsynet interviewer to pårørende, som begge er døtre til en beboer på plejehjemmet, og som kommer jævnligt på besøg.</p> <p>Begge pårørende er meget tilfredse med kontakten til medarbejderne og indsatserne omkring deres kære.</p> <p>En pårørende nævner, at medarbejderne er meget imødekommende og søde til at se og snakke med hendes mor. Dertil har den pårørende også en oplevelse af, at medarbejderne aktiverer hendes mor i hverdagen, så hun ikke bare sidder og laver ingenting.</p> <p>Den anden pårørende fortæller, at medarbejderne er rigtig flinke til at ringe ved ændringer eller forandringer i hendes mors tilstand. Fx ringede medarbejderne i sidste uge og oplyste, at de havde tænkt over, om hendes mors rygsmarter måske kunne skyldes beboerens lave sofa, og de anbefalede den pårørende at skaffe en behagelig stol i stedet for. Den pårørende påpeger, at det er godt tænkt, og den pårørende roser medarbejderen for at tænke helhed og for at bekymre sig for hendes mors helbred.</p> <p>Begge pårørende udtrykker, at det er rart at komme på plejehjemmet. Personalet er imødekommende og venlige. Der er sjældent misforståelser, og begge pårørende oplever, at der bliver fulgt op på de ting, der nu måtte være.</p> <p>En pårørende oplyser, at hendes mor modtager plejehjemmets blad, og at de sammen læser dette. Det er et godt blad med mange gode informationer, som er et godt udgangspunkt for en god snak med hendes mor.</p>
Tilsynets vurdering - 5	

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

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med plejehjemmets ledelse, at samarbejdet med de pårørende prioriteres højt, og at de pårørende inddrages i relevant omfang.

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende udtrykker en oplevelse af tryghed og nærvær i samarbejde med ledelse og medarbejdere på plejehjemmet. De pårørende føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten af deres kære.

I forbindelse med interview med medarbejderne vurderes der en stor forståelse for pårørendeperspektivet hos medarbejderne, og tilsynet får beskrevet arbejdsgange, som sikrer, at pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under beboerens ophold.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

Interview med leder:

Engskrænten har 43 individuelle boliger, og 4 boliger beregnet til ægtefæller. Boligerne er fordelt på to etager.

Forstander har været på plejehjemmet siden december 2022, og forstander har en baggrund som sygeplejerske. Der er tre afdelingsledere ansat, som alle er sygeplejersker.

Forstander oplyser, at der har været stort fokus på at rekruttere medarbejdere, og at der nu er social- og sundhedsassistenter i alle afdelinger og i alle vagtlag. Ledelsen har også haft et stort fokus på at etablere et internt vikarkorps af timelønnede. Plejehjemmet har to sygeplejersker ansat, hvoraf den ene er såransvarlig og Cura superbruger, og den anden har et øget fokus på kvalitet og udvikling. Der er ingen sygeplejersker i aften- og nattetimer, så her benyttes Rødovre Kommunes akutteam ved behov. Forstander oplyser, at medarbejderne altid anvender ISBAR ved kontakt til læge.

Forstander oplyser, at plejehjemmets ene aktivitetsmedarbejder er uddannet ergoterapeut, og ergoterapeuten kan foretage screening for dysfagi ved behov. Plejehjemmet har ikke fysioterapeuter ansat, men de kan rekvireres udefra ved behov. Plejehjemmet har fire frivillige tilknyttet, som hjælper til ved fx gudstjenester. Plejehjemmet har også et samarbejde med en nærliggende skole, som besøger plejehjemmet en gang om måneden, hvor der i december var Luciaoptog.

Forstander fortæller, at plejehjemmet ikke har en fast huslæge tilknyttet, men at der arbejdes på at få tilknyttet en huslæge til alle plejehjem i kommunen. Der er søgt i Regionen, og indhentning af tilbud fra forskellige lægepraksis i kommunen er påbegyndt. Det forventes, at der inden sommerferien 2023 er huslæger på alle plejehjem i Rødovre Kommune.

Ledelsen har arbejdet med at forbedre plejehjemmets introduktionsprogram. Programmet er nu tilpasset faggrupper og differentieret i forhold til ansættelser. Det er ledelsens oplevelse, at der er overensstemmelse mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer på plejehjemmet. Forstander fortæller dog, at det næste skridt er et kompetenceløft i forhold til demensområdet, da plejehjemmet har et skærmet afsnit.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de oplever sammenhæng mellem deres kompetencer og den aktuelle beboergruppes behov. Medarbejderne fortæller, at de har mulighed for at komme på kursus, hvis de oplever at mangle viden.

Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer bruges på tværs i huset, og at de hjælper hinanden i hverdagen.

Medarbejderne kan redegøre for plejehjemmets egne ressourcepersoner samt Rødovre Kommunes tilbud af samarbejdspartnere, som fx demenskoordinator og fysioterapeut.

Medarbejderne kan redegøre for, hvornår og hvordan der indberettes en utilsigtet hændelse (UTH). Medarbejderne fortæller, at der ikke findes et forum på plejehjemmet, hvor der skabes læring af UTH-indberetningerne. Der findes derfor ikke et aktivt arbejde med at iværksætte forebyggende indsatser på baggrund af de registrerede utilsigtede hændelser.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter en høj kvalitet i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne tilbydes kompetenceudvikling og mulighed for faglig sparring.

Tilsynet vurderer på baggrund af interview med medarbejderne, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til den aktuelle beboersammensætning.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser vurderer tilsynet, at plejehjemmet ikke har en målrettet indsats omkring det at skabe læring af indberettede utilsigtede hændelser.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE**Data****KOMMUNIKATION**

Medarbejderne hilser på beboeren, og tilsynet præsenteres. Der spørges ind til, om beboeren har sovet godt - beboeren svarer nej, idet det har været svært at falde i søvn. Der kommenteres ikke yderligere på dette.

Den ene medarbejder nynner lidt, og medarbejderen skaber lidt god stemning ved at grine og lave lidt sjov. Det observeres, at beboeren virker glad for dette. Medarbejderen forklarer, at hun bliver beboerens kommende kontaktperson, da den gamle kontaktperson stopper. Medarbejderen oplyser, at det kommende samarbejde nok skal blive godt. Beboeren virker tilfreds.

Beboeren spørger til, om såret er ved at hele op, og den anden medarbejder forklarer på en faglig og kompetent måde, hvorfor det er vigtigt for beboeren at komme lidt mere op for derved at skabe bedring i sårhelingen. Beboeren er lyttende og forstående over for budskabet.

Dialogen under plejen er venlig og imødekomende, og der er en god stemning under plejen, hvor medarbejderne er opmærksomme på beboerens signaler og behov.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne forklarer deres handlinger, og det observeres, at støtten tager udgangspunkt i beboerens egne ønsker. Beboeren virker tryk og tilfreds med udførelsen af hjælpen. I forbindelse med tøjvalg fremvises beboeren en bluse, og medarbejderen spørger beboeren, om beboeren ønsker at have denne på. Beboeren siger, at det ikke er nødvendigt at skifte bluse, hvortil medarbejderen svarer, at der ses lidt pletter foran på den bluse, han har sovet i, hvorefter beboer samtykker til skift af bluse.

Medarbejderen oplyser, at de gerne vil tilbyde beboeren en forflytning til den nye kørestol, men beboeren ønsker ikke dette. Det aftales, at det forsøges senere på dagen. Medarbejderen påpeger på faglig vis, at det er vigtigt for beboeren at komme op, da såret har brug for aflastning. Beboeren tilkendegiver derefter gerne at ville op senere.

REHABILITERING

I forhold til plejen i sengen hjælper beboeren med i forflytninger på bedste vis. Beboeren får mulighed for at være med til at betjene liften via fjernbetjeningen.

På badeværelset giver medarbejderen en vaskeklud til beboeren, og beboeren vasker sig selv i ansigtet og på overkroppen. Beboeren bliver støttet i at tage blusen på ved at denne åbnes, så beboer kan finde ærmegabet, hvorefter beboer klarer resten selv, inkl. knapper. Medarbejderen finder beboerens kam frem, og beboeren friserer sig.

Beboeren spørger ind til, om han kan få barberingsmaskinen inde for rækkevidde, så han efterfølgende selv kan klare barberingen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Diverse plejeremedier findes frem, vaskefad med plasticpose stilles på natbordet, og bækkenstol stilles frem. Dertil sættes der affaldsspand frem.

To medarbejdere er omkring beboeren i forhold til den første del af plejen, men der observeres dog lidt ventetid, indtil beboeren kalder og oplyser, at medarbejderne godt må komme ind på badeværelset. Den ene medarbejder oplyser til tilsynet, at hun normalt forlader boligen, men i dag, da tilsynet er til stede, vælger hun at blive i boligen. Der observeres ikke forstyrrelser eller andre u hensigtsmæssigt afbrydelser. De forskellige elementer i plejen leveres i korrekt rækkefølge.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Medarbejderne tager forklæde og handsker på. Endegavlen på sengen fjernes, så der gives bedre arbejdsplads. Derefter trækkes sengen ud fra væggen. Sengen eleveres i hensigtsmæssig højde. Der udføres korrekt kateterpleje, og der arbejdes med at tildække beboeren, så beboeren ikke afkøles eller ligger nøgen. Medarbejderen aftager handsker efterfølgende, men tilsynet ser ikke, at der føres korrekt håndhygiejne. Derefter anbringes sejlet under beboeren, og der foretages en stille og rolig forflytning over til bækkenstolen. Sejlet aftages, og beboeren køres ud på badeværelset. Beboeren lades lidt alene på badeværelset

En medarbejder reder sengen, og den anden medarbejder forklarer, hvordan der efterfølgende skal afprøves en ny kørestol.

Det observeres, at det beskidte sengelinned anbringes på gulvet foran døren, hvor det efterfølgende anbringes i en plastikpose. Tilsynet bemærker, at der forefindes vasketøjsstativ på afdelingerne. Medarbejderen oplyser, at det er en fejl, at denne ikke er taget med ind under plejen.

Plejen på badeværelset udføres, imens beboeren sidder på bækkenstol over toilettet. Medarbejderen hjælper beboeren med det, beboeren ikke selv kan. Medarbejderen vasker beboeren på ryggen, og til sidst vaskes beboeren bag til. Da plejen er færdig på badeværelset, føres beboeren ind i boligen igen.

Beboeren liftes op i sengen, hvor begge medarbejdere støtter og hjælper med til, at forflytningen bliver sikker og behagelig for beboeren.

Den ene medarbejder går på badeværelset, aftager handsker og vasker hænderne, hvorefter nye handsker tages på, tilsynet bemærker, at medarbejderen beholder forklædet på.

Beboeren lejres i sengen, hvor der er fokus på at aflaste beboerens ben bedst muligt. Sengen køres ned, og fjernsynet køres frem, så beboeren har udkig til dette.

Natbordet sprittes af og affald samles i en pose.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en meget tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderens side.

Beboerens pleje udføres med udgangspunkt i beboerens selvbestemmelsesret og med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Organiseringen af plejen er meget tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke konsekvent foretager af spritning af hænderne mellem handskeskift, og dertil vurderer tilsynet, at det beskidte vasketøj ikke på alle områder håndteres efter de hygiejniske retningslinjer.

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, 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 borgere 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 borgernes 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 borgerne 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 borgere 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 borgerne • 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 borgerne • 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 borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • 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 borgerne • Der er fare for borgernes 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 følge s altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes 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.