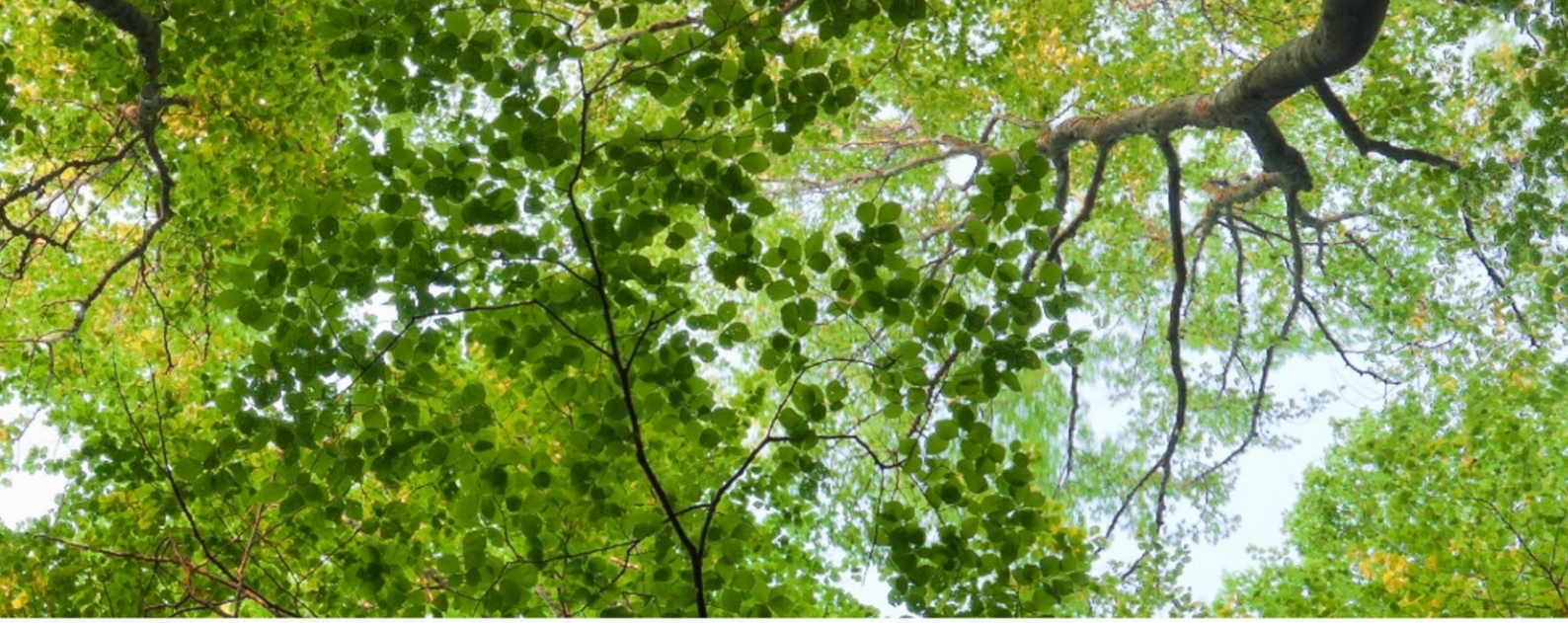


Tilsynsrapport Rødovre Kommune

Plejehjemmet Broparken

Uanmeldt tilsyn
Januar 2025

Indhold

Indhold 2
Forord 3
1. Oplysninger om plejehjemmet 4
2. Vurdering 5
2.1 Tilsynets vurderinger 5
3. Datagrundlag 7
3.1 Status og udviklingsområder 7
3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn 7
3.3 Dokumentation 8
3.4 Personlig støtte og pleje 9
3.5 Praktisk støtte 10
3.6 Mad og måltider 11
3.7 Kommunikation og adfærd 13
3.8 Aktiviteter og træning 13
3.9 Interview med pårørende 14
3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde 16
3.11 Observationsstudie 17
3.12 Medicinhåndtering 18
4. Tilsynets formål og metode 20
4.1 Formål 20
4.2 Metode 20
4.3 Vurderingsskema 21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse 22
Om BDO 23

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne 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

Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 28 99 80 63
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Director
Mobil: 41 89 04 75
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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

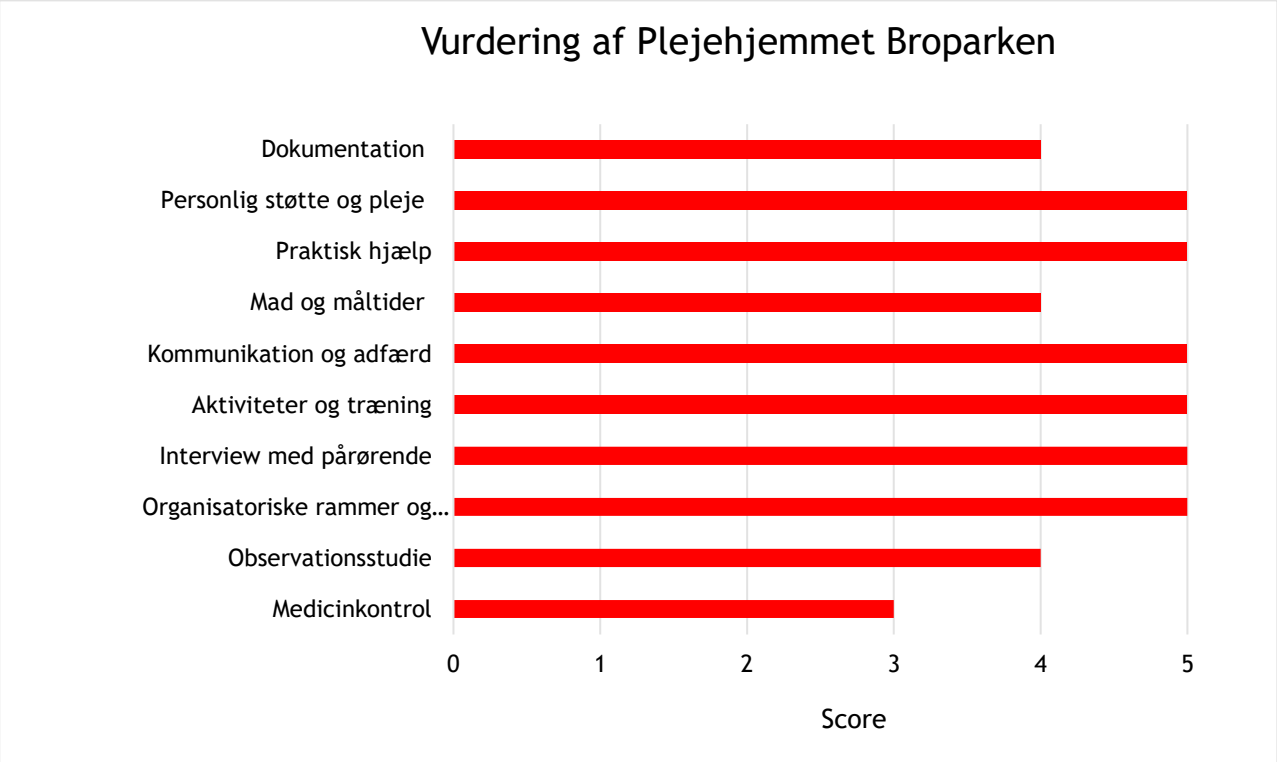
1. Oplysninger om plejehjemmet

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Plejehjemmet Broparken, Slotsherrens Vænge 2, 2610 Rødovre
Leder: Konstitueret forstander Susanne Arslev
Antal boliger: 78 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. januar 2025
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets ledelse • Interview af tre beboere • Gennemgang af dokumentation • Gennemgang af medicin • Interview af to pårørende • Observationsstudie • Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter) Beboere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynskonsulenter: Gitte Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen overordnet er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Besøgsplanerne fremstår fyldestgørende og aktuelle, fraset enkelte mangler til handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad samt en ensrettet struktur. Dertil er det tilsynets vurdering, at generelle oplysninger og observationsnotater generelt er fyldestgørende, fraset en enkelt manglende opfølgning på en observation med forværring. Det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande ikke er ajourført i to ud af tre journaler.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at beboerne oplever selvbestemmelse, kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for.

Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer. Det vurderes, at beboerne modtager den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf. Medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for levering af praktisk hjælp og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid foregår med inddragelse af principper for 'det gode måltid'. Det vurderes, at flertallet af de interviewede beboere er tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever indflydelse. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer finder maden ensformig, og ikke oplever at have indflydelse herpå. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god stemning under måltiderne, dog vurderes det, at en enkelt beboer savner mere socialt samvær under måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvorledes 'det gode måltid' understøttes med fokus på organisering, ro, servering, rehabilitering og socialt samvær.

Kommunikation og adfærd

Beboerne oplever alle en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har oplevet en negativ kommunikation og adfærd fra en afløsers side, men at ledelsen kan redegøre for, hvorledes denne situation er håndteret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til den enkelte beboer.

Aktiviteter og træning

Det er tilsynets vurdering, at Broparken har et særdeles varieret tilbud om aktiviteter, som beboerne samtidigt udtrykker stor tilfredshed med. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en faglig forståelse for betydningen af forskelligartede aktiviteter, og hvordan en aktiv hverdag bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende tilkendegiver en høj grad af tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og ledelsen på plejehjemmet, og de oplever, at der er tid til deres spørgsmål og henvendelser. Tilsynet vurderer, på baggrund af interviews med plejehjemmets ledelse og medarbejdere, at der er et målrettet fokus på at understøtte et stærkt samarbejde med de pårørende. Der er et stort fokus på at stå til rådighed for de pårørende samt at imødekomme individuelle behov for kommunikation.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, ud fra interviews med ledelsen og medarbejderne, at organiseringen af de daglige arbejdsgange i forhold til planlægning og videndeling understøtter en høj kvalitet i plejen og det tværfaglige samarbejde.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboeren mødes i øjenhøjde, og hvor beboerens autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderen har fokus på at inddrage beboerens ressourcer aktivt og at sikre, at beboeren har indflydelse på plejen. Det er tilsynets vurdering, at der sker en hensigtsmæssig organisering af plejen, hvor der ikke forekommer uhensigtsmæssige forstyrrelser. Det vurderes desuden, at udførelse af plejen og den praktiske hjælp sker med høj faglighed, tilpasset beboerens helbredstilstand, hvor de hygiejniske retningslinjer generelt efterleves, men at der er et udviklingsområde ift. håndhygiejne mellem handskeskift.

Medicinkontrol

Tilsynet vurderer, at Broparken generelt har implementeret strukturerede og systematiske arbejdsgange, der understøtter medicinhåndteringen. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte udviklingsområder ift. dokumentation, administration og risikosituationslægemidler, som vil kunne afhjælpes ved en mere målrettet indsats. Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres medicin, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for medicinhåndteringen.

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

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data:

Ledelsen

Ledelsen fortæller, at det seneste år har været præget af en del uro, idet der har været ledelsesskift samt større ændringer i medarbejdergruppen. Der er kommet mange nye medarbejdere til, som positivt har bidraget med nye perspektiver. Der er nu ved at komme ro på, hvilket fremhæves som en forudsætning for, at der kan udvikles ud over, hvad der allerede er arbejdet med i relation til anbefalingerne fra sidste års tilsyn og processen omkring påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS). Det fremhæves, at der i kommunen aktuelt er fokus på demensfaglighed, hvor alle medarbejdere fra Broparken skal af sted på kursus.

3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

Ledelsen

Ved sidste års tilsyn modtog Broparken anbefalinger til ni af de ti undersøgte temaer, herunder dokumentation, personlig støtte, mad og måltider, kommunikation, aktiviteter og træning, pårørendesamarbejde, organisatoriske rammer, observationsstudie af en plejesituation og medicinhåndtering.

Ledelsen redegør for, at der siden sidste tilsyn, på baggrund af anbefalinger fra BDO og et daværende påbud fra STPS, er arbejdet intensivt og målrettet med dokumentationen. En gruppe af superbrugere, herunder afdelingslederen, underviser og støtter op i det daglige. 'Cura-venner' i alle vagtlag er særligt ansvarlige og støtter op i de pågældende vagtlag. Dertil samarbejder Broparken med en pensioneret sygeplejerske, som med en fast kadence underviser medarbejderne en-til-en i dokumentation. Ledelsen fortæller, at der arbejdes med opdateringer af besøgsplaner med faste intervaller, og medarbejderne er gode til at drøfte og sparre om dokumentationen i det daglige. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne i stigende grad tager større ejerskab, og griber det fælles ansvar. Ledelsen oplyser, at STPS fjernede påbuddet efter et reaktivt tilsyn i foråret sidste år.

I forhold til anbefalingen til personlig støtte, herunder fokus på kontinuitet, fortæller ledelsen, at der sidste år blev ansat 18 nye medarbejdere, og alle stillinger er aktuelt besat med kompetente faguddannede medarbejdere. Vikarforbruget er faldet drastisk, idet der er organiseret med et fast team af ufaglærte afløsere, der kender beboerne og huset. Disse afløsere har faste weekendvagter, og træder til ved ferie og sygdom. Ledelsen fremhæver, at ovenstående tiltag har forbedret beboernes oplevelse af kontinuitet. Dertil har alle beboere en fast kontaktperson, primært ift. lægekontakt og kontakt til familie.

I relation til anbefalingen til mad og måltider fortæller ledelsen, at der arbejdes med principperne for 'det gode måltid', herunder ro omkring måltidet med deltagelse af medarbejderne. Der arbejdes med fordeling af roller og opgaver.

I forhold til anbefalingen omkring kommunikation og adfærd i relation til beboeres oplevelse af travlhed og manglende respektfuld kommunikation fra vikarer fortæller ledelsen, at der bliver handlet konstruktivt og hurtigt i tilfælde af, at der er oplevelser af denne karakter. Ledelsen fortæller, at problematikken i forhold til anbefalingen vedrørte enkelte tidligere afløsere/medarbejdere, hvor samarbejdet er ophørt. Det er ledelsens oplevelse, at der kun forekommer respektfuld kommunikation på plejehjemmet.

Vedrørende anbefalingen omkring aktiviteter og træning fortæller ledelsen, at der nu sker mange former for aktiviteter, både planlagte og spontane. Der er blevet ryddet op, og flyttet om i aktivitetsrummet 'Aktiviteten', som altid er åben. Den større medarbejderudskiftning har bevirket, at der er kommet ny energi og nye øjne på området. Det fremhæves, at aktiviteterne tilpasses beboernes interesser. Aktuelt er der et tema omkring Det gamle Rødovre, hvor historiske steder i Rødovre besøges med Broparkens bus.

I relation til anbefalingen omkring pårørendesamarbejdet, herunder kommunikation og kontaktpersonordning, fortæller ledelsen, at der aktuelt ikke er pårørendeklager, og der opleves generelt et godt samarbejde med de pårørende. Der er fokus på, at alle pårørende informeres løbende, og at der tages hensyn til individuelle behov.

Ledelsen fortæller, at der i forhold til anbefalingen omkring UTH nu er er organiseret med en ansvarlig risikomanager, som arbejder tæt sammen med risikomanager fra kommunen. Læring fra UTH tages med på sygeplejerske og SSA-møder, og pr. 1. marts starter plejehjemmet med samlerapportering ift. medicin.

Anbefalingen til hygiejneområdet har givet anledning til løbende fokus og daglige drøftelser. Hygiejnebrud italesættes, og efter sidste tilsyn havde plejehjemmet et forløb med kommunens hygiejnesygeplejerske. Ledelsen oplyser, at der påtænkes implementering af hygiejneaudit.

I forhold til anbefalingen vedrørende medicinhåndtering fortæller ledelsen, at der siden sidste tilsyn er arbejdet intensivt med området. Der gennemføres medicinaudit hver onsdag på to beboere på alle afdelinger. Audit udføres af social og sundhedsassistenter som ved en rotationsordning auditerer på hinandens afdelinger. Fund ved audit forelægges en kollega, og månedligt samles og drøftes fund fra audit på sygeplejerske- og SSA-møder. Ledelsen deltager aktivt i udvikling og forbedring af medicinhåndteringen, og de har også selv udført flere audit. Dertil er der investeret i udstyr, såsom medicinskabe og medicinborde for at optimere arbejdsforholdene omkring medicinhåndteringen.

3.3 Dokumentation

Data:

Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournaler.

Besøgsplaner

Besøgsplanerne fremstår opdaterede og aktuelle for alle tre beboere, og de indeholder overordnet handlevejledende beskrivelser af den individuelle hjælp og støtte, som beboerne modtager over døgnet. I besøgsplanerne fremgår der beskrivelser af beboernes ressourcer, herunder hvordan beboerne selv kan udføre dele af plejeopgaverne. Dertil beskrives særlige opmærksomhedspunkter som fx, at beboeren ikke kan anvende nødkaldet, og at beboeren har nedsat kommunikative evner, hvortil det beskrives, hvordan medarbejderen skal agere for at imødekomme beboerens behov. I besøgsplanerne ses desuden beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag som fx, at beboeren er i faldrisiko, at beboeren har tendens til psykisk ustabilitet, og at beboeren har tendens til hudproblematikker. Ved alle eksempler er det beskrevet, hvilke forebyggende handlinger medarbejderen skal udføre. Dertil ses der fyldestgørende beskrivelser af socialpædagogiske tilgange for forebyggelse af psykisk forværring.

I alle tre journaler savnes en handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad. Dertil ses besøgsplanerne forskelligt opbyggede, hvor omsorgssystemets forskellige tidsrammer for besøgsplaner er anvendt med variation.

Funktionsevnetilstande

I en ud af tre journaler ses ajourførte og aktuelle funktionsevnetilstande.

I forhold til to journaler ses manglende relevant aktivering og opdatering af funktionsevnetilstande med beskrivelse af beboerens funktionsevne på det pågældende område.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremgår generelle oplysninger fyldestgørende med relevante beskrivelser, der kan give værdi for beboerforløbet, fx er mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie beskrevet.

Observationsnotater

For alle tre journaler ses det, at der beskrives observationer ved afvigelser i beboerens tilstand. Dog konstateres der i en journal et enkelt eksempel på manglende dokumentation af opfølgning, efter at beboeren er beskrevet med forværring i sin helbredsmæssige tilstand omkring udskillelser.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne benyttes dagligt for at orienterer sig om beboernes ønsker og vaner. Det er kontaktpersonens ansvar at opdatere besøgsplanen, men alle medarbejdere har ansvar for at tilrette besøgsplanen, såfremt beboerne har ændringer i deres vaner eller tilstande. Medarbejderne beskriver, at de hver morgen gennemgår beboernes dokumentation, og de er opmærksomme på særlige faglige hensyn i forhold til den enkelte beboer. Det kunne fx være ønsker om genoplivning eller en medicinsk behandling, som medarbejderne skal håndtere i løbet af dagen. Dokumentationen benyttes ligeledes til at skabe kontinuitet. Såfremt en beboer har en forværring i deres tilstand, beskriver medarbejderne, at de dokumenterer forværringen og videre plan for fx TOBS-måling for at sikre opfølgning for næste vagtlag. Medarbejderne fortæller, at dokumentationsarbejdet er opdelt, så social- og sundhedshjælperne beskriver beboernes funktionsevnetilstande, og social- og sundhedsassistenterne i samarbejde med sygeplejerskerne dokumenterer beboernes helbredstilstande. Ved nye beboere er der en fast procedure med et tjekskema for, hvordan dokumentationen skal beskrives. Medarbejderne fortæller, at de benytter dokumentationen fra fx hjemmeplejen eller MDP som udgangspunkt for beboernes journal. De generelle oplysninger gennemgår medarbejderne ligeledes med oplysninger fra fx hjemmeplejen, og tilretter, så oplysningerne er relevante for relationsarbejdet og den kommunikative tilgang til beboeren.

Medarbejderne beskriver, at der er en fast medarbejder ansat til at understøtte medarbejdernes dokumentationsarbejde. Der er ligeledes medarbejdere med viden om Cura, kaldet Cura-venner, på alle afdelinger, som medarbejderne kan få sparring om dokumentationsarbejdet fra.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for området i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen overordnet er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Besøgsplanerne fremstår fyldestgørende og aktuelle, fraset enkelte mangler til handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad samt en ensrettet struktur. Dertil er det tilsynets vurdering, at generelle oplysninger og observationsnotater generelt er fyldestgørende, fraset en enkelt manglende opfølgning på en observation med forværring. Det er tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande ikke er ajourført i to ud af tre journaler.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.4 Personlig støtte og pleje

Data:

Observation

Tilsynet har interviewet tre beboere. Hos alle tre beboere ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres habitus. De besøgte beboere og de observerede beboere på fællesarealerne ses fx

iklædt rent tøj, der passer til årstiden, bærer nødkald om halsen, ses med friseret hår, pudsede briller og rene negle.

Beboere

Alle tre beboere giver udtryk for, at hjælpen svarer til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne italesætter på forskellig vis, hvordan deres ønsker og vaner imødekommes, fx at de oplever selvbestemmelse, at hjælpen gives på det tidspunkt, den ønskes, og at de støttes i at være aktive og anvende deres ressourcer under plejen. En beboer smiler, og siger; *'de holder øje med mig'* og en anden beboer siger; *'de faste er bare simpelthen fantastiske'*, og *'det er sjældent, at der kommer nogen, jeg ikke har set før. Det har ikke været nødvendigt at bruge nødkaldet, for de kommer hele tiden og kigger til mig'*.

Beboerne giver alle udtryk for at være trygge ved hjælpen og medarbejderne.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de tilrettelægger plejen ud fra besøgsplanerne, men ligeledes ud fra beboernes ønsker og behov fra morgenstunden. Hvis en beboer fx ønsker at sove længe, eller gerne vil tidligt op, tages der udgangspunkt i deres behov. Medarbejderne beskriver, at de har organiseret plejen ved at inddele beboerne i mindre grupper ud fra deres plejebehov. Medarbejderne roterer mellem grupperne, alt efter medarbejdernes kompetencer. Denne opdeling sikrer, at alle medarbejderne kender de beboere, der bor i afdelingen, og de sikrer, at beboerne har kendskab til alle medarbejderne. Der arbejdes dog fortsat med kontaktpersonsystemet, og medarbejderne forklarer, at de er opmærksomme på at holde kontakten til de beboere, de er kontaktpersoner for, så beboerne fortsat oplever kontinuitet. Der er særligt opmærksomhed på beboere med demens, der kan have særlige behov for kontinuitet, og medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de skaber tryghed for beboerne ved at benytte personcentrerede tilgange til beboerne. Fx ved at benytte ord, som beboerne kan genkende fra deres levede liv, eller omtale fødevarer, der vækker minder og glæde. Medarbejderne beskriver, at de arbejder med at skabe tryghed og tillid for alle beboerne ved fx at overholde de aftaler, der er lavet med beboerne eller besvare beboernes nødkald hurtigt. Medarbejderne fortæller, at de generelt holder øje med alle beboerne i afdelingen i løbet af dagen, og at de løbende tilser beboerne for at sikre, at alle beboerne trives. Hvis medarbejderne oplever, at en beboer har forværring i sin tilstand, kontaktes en kollega med højere kompetenceniveau, og der aftales i fællesskab, hvilke tiltag der skal til for at bedre beboerens tilstand.

Medarbejderne fortæller, at der dagligt er et koordineringsmøde om formiddagen, og en gang ugentligt er der beboerkonference, hvor alle beboere gennemgås ud fra deres tilstande. Møderne benyttes til faglig sparring med kollegaer, sygeplejerskerne og afdelingslederne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og støtte, samt at beboerne oplever selvbestemmelse, kontinuitet og tryghed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne får den pleje og støtte, de har behov for.

3.5 Praktisk støtte

Data:

Observation

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og levestil. Senge ses redt, skraldespande er tømt og badeværelser ses rene. Beboernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilfredsstillende rengjort, ligesom fællesarealer fremstår rene og indbydende.

Beboere

De tre interviewede beboere udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. En beboer udtaler fx; *'hjælpen er alle tiders, de er dygtige… badeværelset bliver tjekket hver dag'*. Det er forskelligt, hvorvidt beboerne kan inddrages i de praktiske opgaver. To beboere giver udtryk for, at de ikke rigtigt kan deltage i de praktiske gøremål. En tredje beboer beskriver selv at kunne varetage lettere oprydning, som udføres i samarbejde med medarbejderne.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at det er Rødovre Kommunes rengøringsmedarbejdere, der sørger for rengøring af boligerne og fællesarealerne på Broparken. Medarbejderne har ansvaret for at sikre, at boligerne i hverdagen er præsentable og ryddelige. Fx beskriver medarbejderne, at de har ansvaret for at renholde toiletterne og at rengøre overflader efter morgenplejen. Medarbejderne beskriver, at de inddrager beboerne i det omfang, det er muligt, i de praktiske opgaver i afdelingen. Fx har enkelte beboere til opgave at hente madvognen, mens andre beboere kan finde ro ved at deltage i at lægge rent vasketøj sammen.

Medarbejderne kan redegøre for de almindelige hygiejniske retningslinjer, herunder anvendelse af engangsforklæde og handsker i forbindelse med hjælp til personlig pleje og ved varetagelse af fødevarer. Der anvendes værnemidler ved særlig risiko for smitte, jf. retningslinjerne i relation til den konkrete smitte. Medarbejderne beskriver, at der anvendes smittevogne og skilte med farvede blomsterblade, der symboliserer, hvilken smitte der er tale om.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer. Det vurderes, at beboerne modtager den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf. Medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for levering af praktisk hjælp og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.6 Mad og måltider

Data:

Observation

Frokost observation i en afdeling.

Beboerne sidder ved mindre bordgrupper ved tilsynets ankomst til frokosten. Bordene er dækkede med bordløber og blomster, og der spilles rolig musik i højtaleren. Smørrebrødet bliver serveret på et fad, som beboerne kan vælge fra, og beboerne kan vælge mellem flere forskellige drikkevarer. Medarbejderne sætter sig ved siden af de beboere, der har behov for støtte til måltidet, da alle har fået serveret smørrebrødet.

Medarbejderne spiser sammen med beboerne, og faciliterer samtaler ved bordene. Der tales om, hvem der vil deltage i eftermiddagens banko, og hvem der vandt ved sidste bankospil. Stemningen i frokoststuen er rolig og behagelig, og beboerne spiser med stor appetit. Da beboerne er ved at være færdige med at spise, spørger en medarbejder, om der ønskes mere smørrebrød. En enkelt beboer kan godt spise et stykke smørrebrød mere. En medarbejder rejser sig, og ifører sig engangsforklæde, vasker hænder og benytter handsker, og tilbereder et stykke smørrebrød. Medarbejderen spørger ud i frokoststuen, om der er andre beboere, der har lyst til mere smørrebrød, hvilket der ikke er. Da medarbejderen serverer smørrebrødet for beboeren, ønsker en anden beboer nu også endnu et stykke smørrebrød. Medarbejderen rejser sig, og sikrer igen korrekte hygiejniske forholdsregler, og smører endnu et stykke smørrebrød, der serveres. Stemningen er fortsat rolig, og de andre medarbejdere ved bordene fortsætter samtalerne. Da beboerne er færdige med at spise, sidder beboere og medarbejdere sammen, og

har en stund med roligt samvær, inden enkelte beboere selv går fra spisestuen og hen til deres bolig. Medarbejderne begynder roligt at rydde af efter maden og at støtte de beboere, der har brug for hjælp til et middagshvil.

Ved tilbagemelding fra tilsynet forklarer medarbejderen, at der arbejdes med at mindske madspild, og at der dagligt forsøges at tilrette mængden af smørrebrød efter beboernes vanlige appetit.

Beboere

To af de interviewede beboere giver udtryk for at være tilfredse med madens kvalitet, og de fortæller, at maden smager godt. En beboer fortæller fx, at man kan ønske flere grøntsager, eller man kan få besøg af en diætist i tilfælde af, at der er ernæringsmæssige problemstillinger.

En beboer fortæller, at maden kan opleves ensformig, og beboeren oplever ikke at have indflydelse på maden. Beboeren fortæller, at det nok skyldes beboerens særlige behov omkring kosten, hvilket beboeren har forståelse for.

Beboerne giver generelt udtryk for, at der er en god stemning under måltiderne, hvor alle tre beboere vælger at spise de fleste af dagens måltider i fællesspiseområdet. En beboer savner dog nogle ligesindede at tale med under måltiderne. Ledelsen er gjort opmærksom herpå.

En anden beboer fortæller at have haft en spisegruppe på en anden afdeling, som beboeren nød, men pga. mobilitetsbesvær har beboeren den seneste tid ikke kunne komme til den anden afdeling for at være sammen med denne spisegruppe, hvilket beboeren savner. Ledelsen oplyser efterfølgende, at denne gruppe er gået i opløsning, idet nogle beboere er afgået ved døden. Ledelsen oplyser, at der er en målrettet opmærksomhed på beboerens sociale behov, og at der aktuelt afprøves med nye sociale relationer til denne beboer.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de fra morgenstunden koordinerer rollerne til dagens frokostmåltid. Der er en medarbejder, der smører og anretter smørrebrødet, og medarbejderne fortæller, at der er en billedbog, der viser, hvordan smørrebrødet skal smøres og pyntes, så medarbejderne ikke bliver i tvivl om smørrebrødstraditionerne. Medarbejderne fortæller, at de forskellige afdelinger vurderer, i hvilken grad beboerne kan deltage i serveringen af maden. Enkelte afdelinger benytter servering på fade, mens andre afdelinger, hvor flere af beboerne har behov for specialkost, serverer på individuelt tilrettede tallerkener. Køkkenet udleverer forskelligt pålæg hver dag, og beboerne kan ønske sig forskelligt pålæg. Fx beskriver medarbejderne, at der i perioder er særlige ønsker om æg eller leverpostej, som køkkenet dermed leverer ekstra af. Medarbejderne beskriver, at beboerne ligeledes kan spise i Broparkens café, og at flere pårørende spiser frokost med deres familiemedlemmer i caféen.

Medarbejderne beskriver, at alle afdelinger har afsat et lille beløb til spontane indkøb af fx is, fastelavnsboller eller grillpølser om sommeren. Medarbejderne forklarer, at de lytter efter beboernes ønsker og lyster, og går ud og køber ind sammen med beboerne, når det er muligt.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid foregår med inddragelse af principper for 'det gode måltid'. Det vurderes, at flertallet af de interviewede beboere er tilfredse med madens kvalitet, og at oplever indflydelse herpå. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer finder maden ensformig, og ikke oplever at have indflydelse. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god stemning under måltiderne, dog vurderes det, at en enkelt beboer savner mere socialt samvær under måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvorledes 'det gode måltid' understøttes med fokus på organisering, ro, servering og rehabilitering.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

Observation

På tilsynsdagen observeres det, at medarbejderne har en venlig, respektfuld, rolig og imødekommende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. I flere tilfælde observeres det, hvordan medarbejderne henvender sig til beboerne på en nærværende og individuel tilpasset måde, hvor beboerne ses glade ved, at medarbejderne anvender fysisk berøring i kontakten. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderne banker på beboernes døre, inden de træder ind i deres boliger.

Beboere

Alle tre beboere giver udtryk for, at de generelt oplever en behagelig omgangstone, og at medarbejdere er flinke og rare. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er tålmodige, og ofte har tid til at snakke. Beboerne oplever også medarbejdernes indbyrdes omgangstone som god, og medarbejderne banker altid på, inden de går ind i beboernes boliger. En beboer fortæller oplevelser af negativ karakter fra en afløser, der kommer i nattevagt ved ferier og sygdom. Afløseren beskrives som mindre imødekommende og dirigerende i sin kommunikation. Dette forelægges ledelsen, som oplyser, at samarbejdet med denne medarbejder er ophørt, bl.a. på baggrund af de omtalte oplevelser.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de tilretter deres kommunikation til den enkelte beboer ud fra deres viden om beboeren og dennes baggrund. Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på respektfuld kommunikation, og at de lytter efter beboernes grænser og behov. Fx ønsker enkelte beboere ikke, at plejen varetages af mænd, hvilket respekteres. Medarbejderne er opmærksomme på deres kommunikative tilgang til beboere med kognitive udfordringer, og de benytter roligt kropssprog og korte sætninger. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de benytter fysisk berøring, såsom kram eller klem tilrettet den enkelte beboers behov. Der opleves tilstrækkelig med tid til at sikre nærværende samtaler med beboerne, og medarbejderne forklarer, at de skubber praktiske opgaver eller koordinerer med kollegaerne, så der er tid til samtaler med beboerne.

Tilsynets vurdering – 5

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

Beboerne oplever alle en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har oplevet en negativ kommunikation og adfærd fra en afløsers side, men at ledelsen kan redegøre for, hvorledes denne situation er håndteret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til den enkelte beboer.

3.8 Aktiviteter og træning

Data:

Observation

Observation i det fælles aktivitetsrum.

Aktivitetsrummet er et lyst lokale med indrettede bordgrupper, en lænestol med mulighed for lysterapi og motionscykler med tilhørende tv-skærme. Langs den ene væg ses en stor reol med billeder af indholdet i skufferne, fx garn eller maling, til inspiration til kreativitet.

To beboere sidder sammen med en medarbejder, og hygger sig. Den ene beboer får hjælp til at løse en kabale med spillekort, og den anden beboer sidder og læser avis. Medarbejdere og beboere taler om

hverdagsemner, og det er tydeligt, at medarbejderen kender beboerne godt, idet der henvises til beboernes vanlige aktiviteter.

Ved motionscyklerne sidder en beboer og cykler, mens der på tv-skærmen vises en film med Hundige Havn. Beboeren forklarer at have haft et villatelt på Hundige Camping, og at det er spændende at se, hvordan havnen har forandret sig.

Da cykelturen er slut, beder beboeren aktivitetsmedarbejderen om at nedskrive, hvor langt der er cyklet og tidsintervallet. Beboeren smiler, og forklarer, at det er rart at holde øje med aktivitetsniveauet, når man har været vant til at være aktiv i sit liv.

Beboeren, der har lagt kabale, rejser sig, og beder om sit vanlige farvelkram, hvilket medarbejderen straks tilbyder, inden beboeren går retur til afdelingen.

Beboere

Beboerne giver udtryk for at kende til husets tilbud om aktiviteter, som de i varierende grad deltager i efter lyst og evne. Beboerne finder generelt, at udbuddet af aktiviteter er gode og forskelligartede.

En beboer fortæller fx at nyde at se tv hos sig selv, men er glad for at gå til sang, at deltage i ture til historiske steder i Rødovre, samt nyder at deltage i mandags-film. En anden beboer fortæller at deltage i stolegymnastik, og beboeren viser aktivitetsbladet frem, som medarbejderne læser op fra, så beboeren er informeret om ugens aktiviteter.

Dertil fortæller to af beboerne at holde sig i gang i det daglige ved at gå ture rundt om på plejehjemmet, og de glæder sig til, at det bliver forår og sommer, hvor de nyder at bruge udendørsarealerne.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er to aktivitetsmedarbejdere på Broparken, der dagligt laver fællesaktiviteter for beboerne. Der arrangeres både ture ud af huset, banko, stolegymnastik og mindre aktiviteter i afdelingerne. Aktivitetsmedarbejderne kommer ofte ud i afdelingen, og inviterer til aktiviteterne, og medarbejderne beskriver, at de ligeledes motiverer beboerne til at deltage, og de støtter beboerne til at blive transporteret ned i aktivitetsrummet. Medarbejderne beskriver, at de ligeledes medvirker til en aktiv hverdag for beboerne ved at lave mindre hverdagsaktiviteter i afdelingerne, som fx pyntning af fastelavnsboller eller at se en film i fællesskab. Der er ligeledes mulighed for at tilbyde beboerne at gå en tur udendørs, og medarbejderne beskriver, at de prioriterer gåture med de beboere, der ikke har pårørende, der tager dem ud af huset.

I forhold til den daglige vedligeholdende træning fortæller medarbejderne, at træning ved aktiv deltagelse i plejeopgaverne er i fokus, og medarbejderne opfordrer beboerne til at bevare deres ressourcer.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at Broparken har et særdeles varieret tilbud om aktiviteter, som beboerne samtidig udtrykker stor tilfredshed med. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en faglig forståelse for betydningen af forskelligartede aktiviteter, og hvordan en aktiv hverdag bidrager til at sikre beboernes livskvalitet.

3.9 Interview med pårørende

Data:

Ledelsen

Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har et aktivt Beboer-pårørenderåd, hvor der er en aktiv pårørendegruppe. Aktuelt er der dog mangel på beboere i rådet, hvilket ledelsen er opmærksom på. Rådet mødes hvert kvartal, hvor der altid er deltagelse af ledelse og politikere.

Ledelsen fortæller at gøre meget ud af at være synlig for de pårørende i det daglige. Ledelsen møder tidligt, og går sent hjem, og de opholder sig så meget som muligt på afdelingerne.

Ledelsen fortæller at stå til rådighed og at være opsøgende i samarbejdet med de pårørende, og de ringer ofte og tager en snak.

Dialogen med de pårørende starter allerede ved fremvisning af boligerne, hvor der forventningsafstemmes ift., hvad plejehjemmet kan tilbyde. Det er ledelsens erfaring, at det er vigtigt at fortælle åbent om, hvad der kan forventes af serviceniveauet. Et par uger efter beboerens indflytning afholdes indflytningsmøde, hvor de pårørende inviteres med, og hvor det videre samarbejdes drøftes.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med plejehjemmets pårørende, hvor de pårørende inddrages i det omfang, de og deres kære ønsker det.

Medarbejderne beskriver plejehjemmets beboer-pårørenderåd og ledelsens nyhedsbreve til pårørende, som udsendes pr. mail. Medarbejderne beskriver, hvordan en god opstart og forventningsafstemning er afgørende for et godt samarbejde under beboerens ophold på plejehjemmet, hvorfor de pårørende inviteres med til indflytningssamtalen. Her afklares det ligeledes, hvad de pårørende ønsker at bidrage med. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at informere de pårørende om, hvem der er beboerens kontaktperson og at udlevere telefonnummer til kontaktpersonens arbejdstelefon og afdelingen samt at italesætte, at de pårørende kan ringe til afdelingen døgnet rundt. Medarbejderne fortæller, at der er praksis for at hænge en seddel på bagsiden af beboerens boligdør, hvoraf kontaktpersonens navn fremgår.

Pårørende

Tilsynet interviewer to pårørende; en udvalgt af Broparken, da det er forpersonen for beboer- og pårørenderådet, der har kontakt til mange pårørende. Den anden pårørende er tilfældigt udtrukket af BDO.

Den ene pårørende beskriver et aktivt samarbejde med Broparkens ledelse og medarbejdere til de kvartalsvise møder i beboer- og pårørenderådet. Den pårørende fortæller, at der opleves stor lydhørhed fra ledelsens side, og at rådet bliver inddraget i de daglige beslutninger om fx planlagte aktiviteter eller besparelser. Den pårørende beskriver, hvorledes funktionen som forperson gør, at mange andre pårørende henvender sig til rådet, men at der fortrinsvis drøftes generelle problemstillinger og ikke enkeltsager. Den pårørende nævner ligeledes beboerbladet som et godt samtaleemne ved besøgene hos familiemedlemmet og en mulighed for at se de aktiviteter, der tilbydes på Broparken. Den pårørende beskriver tillige, at det nære samarbejde med medarbejderne i afdelingen er velfungerende, og at medarbejderne altid virker engagerede i deres arbejde omkring den pårørendes familiemedlem.

Den anden pårørende beskriver ligeledes et velfungerende samarbejde med medarbejderne på Broparken. Den pårørende beskriver dog en periode, hvor der var en oplevelse af, at beboerne var alene i afdelingen, mens medarbejderne var til møder andre steder i Broparken. Men den pårørende problematiserede oplevelsen til medarbejderne, og efterfølgende har oplevelsen ikke gentaget sig. Den pårørende fortæller, at medarbejderne opleves som meget imødekommende, og at de kender den pårørende ved navn, hvilket opleves som rart. Den pårørende tilkendegiver ligeledes, at medarbejderne er gode til at give sig tid til samtaler med den pårørende, men der kan også være dage, hvor der er travlt. Den pårørende oplever dog, at det er tryghedsskabende, at medarbejderne fortæller, at de har travlt med akutte opgaver, og ikke bare generelt virker fortravlede.

Tilsynets vurdering – 5

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

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende tilkendegiver en høj grad af tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne og ledelsen på plejehjemmet, og de oplever, at der er tid til deres spørgsmål og henvendelser. Tilsynet vurderer, på baggrund af interviews med plejehjemmets ledelse og medarbejdere, at der er et målrettet fokus på at understøtte et stærkt samarbejde med de pårørende. Der er et stort fokus på at stå til rådighed for de pårørende samt at imødekomme individuelle behov for kommunikation.

3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data:

Ledelsen

Ledelsen fortæller, at der er ansat 18 nye faguddannede medarbejdere siden sidste tilsyn, og det er ledelsens vurdering, at der er sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes samlede kompetencer. Ledelsen fortæller, at der i ansættelsesprocessen er modtaget ansøgninger fra kvalificerede faguddannede medarbejdere.

Broparken har alene sygeplejersker i dagvagt. Efter kl. 15.00 rekvireres akut-sygeplejen. Der er altid en ansvarshavende social- og sundhedsassistenter i huset i aften- og nattetimerne. Medarbejderne er tilknyttede en fast afdeling på henholdsvis 12 eller 19 beboere. Plejen planlægges ud fra et rotationssystem, hvor medarbejderne passer en gruppe beboere 14 dage ad gangen. Dette system skal understøtte, at alle faste medarbejdere og beboere på en afdeling kender hinanden. Kontaktpersonsordningen løber parallelt med rotationsprincippet, så kontaktpersonerne fortsat har den primære læge og pårørendekontakt.

Ledelsen beskriver, hvordan der løbende tages stilling til kompetenceudviklingsbehov, og at der i den nærmeste fremtid skal sendes medarbejdere på vejlederuddannelser samt kommunens demenskursus.

Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere introduceres til VAR portalen og lokale vejledninger og arbejdsgangsbeskrivelser.

Der er daglige faglige sparringsmøder på afdelingerne, faste sygeplejerske- og social og sundhedsassistentmøder, hvor faglige emner tages op, og der er tværfaglige møder af en times varighed en gang ugentligt på alle afdelinger.

Der er fast introduktionsprogram og mentorordning til nye medarbejdere, og Broparken har et fast afløserkorps, der har faste weekendvagter, og som afløser ved ferie.

Ledelsen fortæller, at der er et godt samarbejde med de plejehjemslæger, der kommer fast på stuegang. Lægerne underviser indimellem i faglige temaer.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de generelt oplever sig kompetente i forhold til de opgaver, de varetager med beboerne. Det beskrives, at medarbejderne er gode til at trække på hinandens kompetencer på tværs af afdelingerne, når der er behov for det. Medarbejderne benytter VAR-portalen og interne drev til at tilgå procedurer og vejledninger, og ellers samarbejder de med sygeplejerskerne ved særlige faglige problemstillinger.

UTH arbejdet opleves velfungerende på Broparken, og medarbejderne kommer med flere eksempler på, at rapporterede UTH har afstedkommet læring og redigering eller nye vejledninger. Fx beskrives en aflastende kørestolspude, der ikke havde det rette tryk. Denne UTH blev straks undersøgt, og der blev kortlagt årsager og arbejdsgange for hjælpemidler. Medarbejderne beskriver, at oplevelsen af, at UTH rapporteringerne bliver taget alvorligt, og at der bliver handlet på hændelsesanalyserne, gør, at det giver mening at rapportere UTH.

Medarbejderne beskriver, at der er et bredt tværfagligt samarbejde på Broparken både blandt social- og sundhedsmedarbejderne og sygeplejerskerne, men ligeledes med terapeuterne fra genoptrænings-centeret. Medarbejderne fortæller, at der ligeledes er samarbejde med de tilknyttede plejehjemslæger, der kommer ugentligt på Broparken. Broparken har ligeledes en diætist ansat, der kan deltage på beboerkonferencerne ved behov, som også varetager beboernes behov for specialdiæter.

Medarbejderne oplever, at mødestrukturen på Broparken dækker deres behov for faglig sparring, idet der både er daglige møder, ugentlige beboerkonferencer og personalemøder.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, ud fra interviews med ledelsen og medarbejderne, at organiseringen af de daglige arbejdsgange i forhold til planlægning og videndeling understøtter en høj kvalitet i plejen og det tværfaglige samarbejde.

3.11 Observationsstudie

Data:

Observation af en plejesituation ved en medarbejder

Kommunikation

Medarbejderen banker på døren, og hilser godmorgen til beboeren. Medarbejderen starter med at tilbyde beboeren lidt væske, da beboeren benytter ilt, og er meget tør i munden. Medarbejderen benytter øjenkontakt, og har en smilende og rolig tilgang til beboeren. Beboeren har en meget svag stemme, og taler utydeligt, men det er tydeligt, at medarbejderens store kendskab gør, at der er en klar forståelse mellem beboer og medarbejder. Medarbejderen anerkender flere gange beboerens svækkede udtryk, og benytter gentagelser og uddybende spørgsmål for at sikre forståelsen mellem dem.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner. Beboeren har svækkede helbredstilstande, og ønsker at være fast sengelæggende, og plejen er tilrettelagt i et tempo ud fra beboerens svækkede tilstand. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og for at sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Beboeren bemærker flere gange, at medarbejderen skal huske at sætte tv'et på plads efter morgenplejen, og at beboeren skal have sit krydsordsblad og fjernbetjeningen ved siden af sig. Medarbejderen gentager beboerens ønske, og forsikrer om, at plejen foregår som den plejer, og at beboeren får sine ting omkring sig, som vanligt efter endt morgenpleje.

Rehabilitering

Beboeren har sparsomme ressourcer, og medarbejderen benytter den rehabiliterende tilgang, og inddrager beboeren i det omfang, det er muligt. Fx støttes beboeren til at sætte sig op i sengen ved påklædning, og medarbejderen guider beboeren i at tage sin t-shirt på. Medarbejderen støtter ligeledes beboeren med vendinger i sengen, og giver sig tid til, at beboeren med let støtte kan forflytte sig i sengen.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle plejeremedier klar inden for rækkevidden, inkl. rent tøj og affaldsspand. Medarbejderen indstiller sengen i rette højde, og udfører plejen i et roligt tempo, og indlægger mindre pauser, hvor beboeren kan få vejret, grundet beboerens luftvejssygdom. Medarbejderen tilbyder først øvre hygiejne i sengen og derefter nedre hygiejne. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Den faglige udførelse

Medarbejderne iører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Medarbejderen benytter dog ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Plejen gennemføres fagligt korrekt, og medarbejderen er faglig opmærksom på beboerens svækkelse. Medarbejderen udfører grundig mundpleje af både protese og beboerens tænder efter indtagelse af morgenmaden og inhalationsmedicin, og forebygger derved mundsvamp og luftvejsinfektioner. Efter endt pleje sikrer medarbejderen, at beboeren er siddende i en behagelig stilling i forhold til de frie luftveje, og sikrer, at beboeren har alle de ønskede personlige ejendele omkring sig.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboeren mødes i øjenhøjde, og hvor beboerens autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderen har fokus på at inddrage beboerens ressourcer aktivt og at sikre beboeren indflydelse på plejen. Det er tilsynets vurdering, at der sker en hensigtsmæssig organisering af plejen, hvor der ikke forekommer uhensigtsmæssige forstyrrelser. Det vurderes desuden, at udførelse af plejen og den praktiske hjælp sker med høj faglighed, som er tilpasset beboerens helbredstilstand, hvor de hygiejniske retningslinjer generelt efterleves, men at der er et udviklingsområde ift. håndhygiejne mellem handskeskift.

3.12 Medicinhåndtering

Data:

Observation

Tilsynet har gennemgået tre beboeres medicin.

Dokumentation (Medicinoversigt)

Alle tre beboeres medicinlister ses opdaterede, og alle ordinationer ses med dato for ordination, beskrevet med indikation, dosis og antal tabletter. Det er tydeligt angivet, om medicinen er fast eller pn. Dog konstaterer tilsynet, ved to af de gennemgåede medicinbeholdninger, to til tre tilfælde, hvor der mangler effektuering af den udlevering (medicinpakke), som der er dispenseret fra. Der er således ikke tydelig sammenhæng mellem handelsnavn på medicinskemaet og på den anbrudte medicinpakke i beholdningen.

Opbevaring

Der ses den samme systematik og struktur i opbevaringen på de tre forskellige afdelinger, hvor der udføres medicingennemgang. Beboernes medicinbeholdning opbevares i deres egen bolig i aflåst boks og den ikke-dispensérbare medicin på en hylde ved siden af. Der anvendes farvede poser til adskillelse af medicinen. Ugens dispenserede medicin opbevares i medicinvogn i fællesstuen, hvor der ses individuelle skuffer, inddelt i ugedage. På alle doseringsæsker og ikke-dispensérbar medicin er der anført navn og CPR-nummer. Dertil ses anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin med begrænset holdbarhed efter åbning, som ligeledes opbevares i medicinvognen.

Risikosituationslægemidler

Alle tre beboere er i behandling med et risikosituationslægemiddel (blodfortyndende medicin). Der konstateres følgende mangler:

- Dokumentation af behandlingsplan, herunder kontroller og opfølgning samt beskrivelse af, hvorledes sygdommen kommer til udtryk. Dertil særlige opmærksomheder og interventioner ved forværring (fx hvilken opmærksomhed skal der være i tilfælde af, at beboeren falder).

Dispensering af medicin

To beboere får dispenseret medicin af medarbejderne, og en beboer får dosisposer fra apoteket. I alle tre medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæskerne/dosisposer. Doseringsæsker/dosisposer er mærkede med CPR-nummer og beboerens navn.

Administration af medicin og inklusiv ikke dispensérbare præparater

For alle tre beboere er der på tilsynsdagen givet medicin fra beboerens doseringsæske eller dosispose, svarende til tidspunktet, og der er kvittereret for administration af ikke-dispensérbar medicin ved to ud af de tre beboere.

Der konstateres følgende mangel:

- At der hos en beboer er op til flere udfald dagligt ved en uges tilbageblik fra tilsynsdagen ift. kvittering for administration af laksantia, og der ses ikke dokumentation for den manglende administration.

Beboere

De tre interviewede beboere giver udtryk for at være trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin, og de oplever at få medicinen til tiden. To beboere er i behandling med medicin, som skal gives på 'skæve' tidspunkter, hvilket beboerne oplever bliver overholdt.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de benytter den faste arbejdsgang for medicindispensering, når der dispenseres. Medarbejderne henter medicinboksene fra beboernes boliger, og benytter medicinborde, hvor det er muligt at have en systematisk opdeling af medicinen under dispenseringen. Medarbejderne udfærdiger ugentlige medicinaudits på tilfældigt udvalgte beboers medicinhåndtering, og beskriver at det er en metode, der skaber god læring og sparring mellem medarbejderne. Der er faste møder mellem social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne, hvor fund ved medicinauditeringerne og genelle udfordringer ved medicinhåndteringsprocessen drøftes.

I forhold til medicinadministration beskriver medarbejderne, at der kontrolleres antallet af tabletter i Cura, og samtidigt sikres det, at det er rette beboer, der administreres medicin til, samt det ses at beboeren indtager medicinen. Der kvitteres ved medicinadministration af ikke-dispensérbare præparater, og dokumenteres, hvis beboeren ikke ønsker at indtage medicinen.

Ved håndtering af risikosituationslægemidler beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på symbolet i Cura, der indikerer, at beboeren har ordineret et risikosituationslægemiddel. Der er ligeledes plakater, der beskriver, hvilke præparater der er risikosituationslægemidler i alle medicinrum. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvorledes de håndterer fx insulin ved at være opmærksomme på adskillelse af fast og pn insulin.

Tilsynets vurdering – 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at Broparken generelt har implementeret strukturerede og systematiske arbejdsgange, der understøtter medicinhåndteringen. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer enkelte udviklingsområder ift. dokumentation, administration og risikosituationslægemidler, som vil kunne afhjælpes ved en mere målrettet indsats. Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres medicin, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for medicinhåndteringen.

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, plejehjemmets 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 plejehjem. 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 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	**Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt** • 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 tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	**Indikatorerne er i høj grad opfyldt** • 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	**Indikatorerne er i middel grad opfyldt** • 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	**Indikatorerne er i lav grad opfyldt** • 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt** • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. Tilsynskonsulenterne 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 plejehjem, 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.