

Tilsynsrapport
Roskilde Kommune

Ældreområdet
Bernadottegården

Uanmeldt tilsyn
December 2017

INDHOLD

1.0	Vurdering	2
1.1	Tilsynets samlede vurdering	2
1.2	Tilsynets anbefalinger	3
2.0	Indledende oplysninger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Aktuelle vilkår og status	5
3.2	Dokumentation	6
3.3	Pleje, omsorg og praktisk bistand	7
3.4	Hverdagens praksis	8
	3.4.1 Mad og måltider	8
	3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse	9
	3.4.3 Kommunikation og adfærd	10
3.5	Kompetencer og udvikling	11
3.6	Fysiske rammer	12
4.0	Tilsynets formål og metode	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
4.5	Præsentation af BDO	15

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 af plejecentret og anbefalinger. 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 og observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

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

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af plejecentret er, at forholdene på plejecentret kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

På Plejecentret Bernadottegården finder der et meget tilfredsstillende udviklingsarbejde sted, og der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. De fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealer ligeledes understøtter en hjemlig atmosfære, og det observeres, at en del borgere synes at nyde at opholde sig på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten i den sundhedsfaglige dokumentation er meget tilfredsstillende, og at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på de områder, der har enkelte mangler. Tilsynet bemærker positivt, at der kan observeres gode resultater fra de mange indsatser, der er arbejdet med i forhold til at sikre kvaliteten i dokumentationen.

Borgerne giver alle udtryk for, at de modtager den pleje og omsorg, de har behov for, samt at kvaliteten i hjælpen lever op til deres forventninger. Kontinuiteten i plejen opleves at være på et tilfredsstillende niveau for borgerne. Tilsynet bemærker, at flere borgere oplever forskellige medarbejdere, men samtidig har en følelse af, at man kender de fleste. Borgerne oplever medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv. Særligt beskrives medbestemmelse i forhold til valg af aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at der foregår en respektfuld og anerkendende dialog mellem borgere og medarbejdere på fællesarealer og i mødet med den enkelte borger, men på baggrund af borgernes individuelle beskrivelser vurderes det samtidigt, at plejecentret med fordel kan sætte emner omkring respektfuld kommunikation og adfærd på dagsordenen til en faglig refleksion blandt med medarbejderne.

Borgerne er ikke helt tydelige i beskrivelsen af kontaktpersonsordningen, men tilsynet bemærker positivt, at plejecentret netop er i gang med faglige overvejelser om, hvorledes ordningen i endnu højere grad kan synliggøres for borgerne.

Borgerne oplever tilfredshed med tilbud om aktiviteter. Flere af borgerne beskriver, at de sætter pris på samværet med andre under måltiderne. Kvaliteten af måltidet opleves rimelig tilfredsstillende af borgerne. Medarbejderne er fagligt bevidste om deres rolle og ansvar i forhold til at sikre samvær og trivsel omkring måltidet og kan beskrive målrettede indsatser i forhold hertil. Yderligere bemærker tilsynet positivt, at der er fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til borgernes ernæringsmæssige tilstand.

Under observation af et måltid observerer tilsynet, at en medarbejder bærer handsker under serveringen af smørrebrød og suppe. Tilsynet vurderer hermed, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at alle medarbejdere har den korrekte viden om hygiejne i forhold til servering af måltider. Ligeledes observeres det under måltidet, at der er nogen forskel på medarbejdernes fokus og prioritering af at skabe dialog og trivsel for borgerne under måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der arbejdes målrettet ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på borgernes ønsker, vaner og særlige behov.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes borgernes selvbestemmelsesret sikres i hverdagslivet. Medarbejderne har kendskab til plejecentrets særlige indsatser relateret til borgernes selvbestemmelse og medindflydelse på valg af aktiviteter.

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for faktorer, der har betydning for en respektfuld kommunikation og adfærd.

På plejecentret er der fokus på at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer, og medarbejderne oplever, at de har de rette kompetencer for at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring, når der opstår behov herfor. Tilsynet bemærker dog, at det kommer frem under gruppeinterviewet, at der ikke helt er en tydelig fælles forståelse og afklaring af de forskellige faggruppers rolle og ansvar, hvilket kan give anledning til mindre frustrationer i det daglige samarbejde.

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

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at sikre handlevejledende og individuelle beskrivelser af Borgernes behov for hjælp om natten.
2. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at der i højere grad sikres fælles forståelse blandt medarbejderne for de forskellige faggruppers rolle og ansvar. Tilsynet anbefaler, at der sker faglig refleksion over, hvorledes der i det tværfaglige samarbejde og samspil i endnu højere grad kan sikres en helhedsorienteret indsats over for borgerne.
3. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at alle medarbejdere har viden og forståelse for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe rammer for det gode måltid.
4. Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at alle medarbejdere har viden omkring korrekt håndhygiejne. Tilsynet anbefaler herunder, at der rettes særligt fokus på brugen af handsker under servering af måltider.
5. Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der til enhver tid sikrer respektfuld adfærd og kommunikation med borgerne. Tilsynet anbefaler herunder, at det italesættes over for medarbejderne, at borgerne aldrig involveres i medarbejdernes oplevelser af travlhed.

INDLEDENDE OPLYSNINGER

Adresse
H H Kochs Vej 4, 2000 Roskilde
Leder
Louise Møller
Antal boliger
60 boliger
Dato for tilsynsbesøg
20. december 2018
Tilsynets deltagerkreds
<p>Tilsynet blev indledt og tilrettelagt i samarbejde med ledelsen. I et gruppeinterview er der foretaget interview med følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 social- og sundhedshjælper• 1 social- og sundhedsassistent• 1 socialpædagog <p>Derudover har tilsynet interviewet ledelsen. Tilsynet har herudover talt med borgere og medarbejdere, som var til stede på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for tre borgere og efterfølgende talt med disse samt foretaget observationer.</p> <p>Leder har som afslutning på tilsynet fået en foreløbig tilbagemelding.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, sygeplejerske, senior manager

DATAGRUNDLAG

3.1 AKTUELLE VILKÅR OG STATUS

<p>Data</p>	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, fokus på borgernes ønsker og vaner samt at fortsætte fokus på indsatser relateret til udviklingsprocessen på plejecentret.</p> <p>Plejecentret har arbejdet målrettet med fokus på at sikre kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation. Der er etableret undervisningstilbud med det formål at skabe sammenhæng og rød tråd gennem hele dokumentationen. Med udgangspunkt i forbedringsmodellen udføres auditeringer, og der afholdes tavlemøder, hvor der sker evaluering af indsatserne omkring dokumentationen. Tilsynet får fremvist oversigt/statistik over "evaluering af fokusområder". Oversigten viser resultaterne fra arbejdet med fokusområder. Materialet bringes løbende i spil over for medarbejderne. Det italesættes, at man i planlægningen tager højde for at afsætte tid til dokumentationen, så disse opgaver prioriteres på lige niveau med øvrige opgaver.</p> <p>Kerneopgaven er italesat. Særligt har der været fokuseret på brugerinddragende processer, hvor man eksempelvis gennem husmøder med borgerne har spurgt ind til emner, som kunne have borgernes interesse.</p> <p>Gennem målrettet fokus på planlægning og strukturering af opgaver fra morgenstunden kan borgernes ønsker og vaner nu i højere grad honoreres.</p> <p>Plejecentret gør sig faglige overvejelser i forhold til, hvorledes man kan gøre kontaktpersonsordningen mere synlig for borgerne - eventuelt ved at udstede kort med de relevante oplysninger. Plejecentret har gennemført en stor proces med interview af borgerne både som individuelle interview og gruppeinterview. Herved fik plejecentret meget brugbare oplysninger om borgernes forventninger og ønsker til det at bo på plejecentret. Det er ledelsens erfaring, at det mest betydningsfulde for borgerne er at bevare relationen til netværket, og at de dagligt får den nødvendige støtte hertil. Seneste trivselsundersøgelse viste et flot resultat, hvilket ledelsen glæder sig over og oplever, at man nu ser resultaterne af de mange indsatser, der er gjort.</p> <p>Plejecentret anvender praksis fra "I sikre hænder". Der arbejdes blandt andet forebyggende med tryksår og Braden score. Leder oplever, at indsatserne har rodfæstet sig nu, man er ikke længere blot i gang med implementeringen, med der arbejdes i praksis med faglig refleksion omkring forebyggende indsatser.</p> <p>Medicinadministration og -håndtering er i fokus. Der er blevet indført medicinrum for at skabe mere ro til doseringsopgaven. Alle medarbejdere, der har med medicin at gøre, har været på en kompetencedag, hvor nye instrukser er præsenteret. Der er implementeret og udviklet på en del redskaber, der skal medvirke til korrekt medicinhåndtering - eksempelvis doseringsmåtte, poser til adskillelse af aktuel/ikke aktuel/PN medicin, lommekort med anvisninger samt iPad.</p> <p>Siden sidste tilsyn er der arbejdet med mad og måltider. Medarbejderne har som led i kompetenceudvikling været på kursus. Emner som kvalitet, måltidets rammer, tilberedning og servering, værtinderolle mm. var blandt emnerne. Leder fremviser håndbog, der er udarbejdet. Efter godt et halvt års tid var der blevet udført evaluering på indsatserne, hvilket viste klare og tydelige forbedringer på området.</p> <p>Som fast procedure er der indført triageringsmøde hver formiddag.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at der foregår et meget tilfredsstillende udviklingsarbejde på plejecentret, samt at der på meget tilfredsstillende niveau er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste tilsyn.</p>

3.2 DOKUMENTATION

<p>Data</p>	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen i forhold til tre Borgere.</p> <p><u>Døgnrytmeplaner:</u> Døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af borgernes behov for pleje og omsorg. Der ses beskrivelser af borgernes ressourcer, samt hvorledes disse medinddrages i plejen. Tilsynet bemærker positivt, at der eksempelvis fremgår detaljerede beskrivelser af borgernes ønsker til medinddragelse i hverdagens aktiviteter og gøremål. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til væske, ernæring og hudpleje.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at hjælpen for natten er mindre handlevejledende og individuelt beskrevet, idet det for alle tre borgere kun er beskrevet, at borgeren skal have tilsyn om natten, men ikke beskrevet, hvad tilsynene mere konkret skal indeholde.</p> <p><u>Helbredsoplysninger:</u> Helbredsoplysninger for alle tre borgere er udfyldt i forhold til alle felter og fremstår ajourførte.</p> <p><u>Fokusområder.</u> Der ses fokusområder i forhold til tryksår, rehabilitering, psykisk pleje, medicinadministration og sundhedsfremmende indsatser.</p> <p>Ud over langsigtede mål er der udarbejdet relevante "SMARTE" mål. Tilsynet bemærker positivt, at målene er formuleret særdeles målbare med angivelse af datoer for, hvornår borgeren skal have nået et mål - eksempelvis i forhold til en rehabiliterende indsats.</p> <p>I forhold til fokusområde for medicinadministration bemærker tilsynet dog enkelte eksempler på, at der ikke konsekvent dokumenteres en evaluering, når der er doseret medicin.</p> <p><u>Livshistorie:</u> Der er udarbejdet livshistorie på to af Borgerne.</p> <p><u>Generelt:</u> Medarbejdere oplyser, at kontaktpersonen har ansvaret for udarbejdelse af døgnrytmeplaner. Alle medarbejdere har et medansvar for opdateringen heraf på deres respektive områder. Medarbejderne oplever, at man er gode til løbende at gennemlæse døgnrytmeplanerne for at sikre, at de er opdaterede. Der er ikke etableret specifikke faste arbejds gange for opdatering.</p> <p>Helhedsbeskrivelse udarbejdes typisk af social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten i den sundhedsfaglige dokumentation er meget tilfredsstillende, og at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på de områder, der har enkelte mangler.</p>

3.3 PLEJE, OMSORG OG PRAKTISK BISTAND

Data

Tilsynet observerer, at borgerne får den pleje og omsorg, som svarer til deres behov. Borgerne fremstår velsoignerede.

Kvaliteten af rengøringsstandarder i boliger og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende.

For alle borgere udarbejdes rehabiliterende mål. Kravet er, at ønsker til mål skal være drøftet med borgeren - typisk gøres dette af kontaktpersonen. Som forsøg har en borger deltaget i en konference omkring formulering og definerende af egne mål, hvilket har skærpet personalets forståelse for, hvor betydningsfuldt det er for borgeren at nå sine mål.

Alle borgere oplever, at de får den hjælp, de har behov for.

En borger fortæller, at hun er meget bevidst om sin sygdom og har læst herom.

Borgeren erkender at have en del behov for støtte og oplever, at hun bestemt får den nødvendige hjælp. Borgeren finder det vanskeligt at acceptere, pludselig at have brug for kørestol og ønsker at træne, så hun igen kan gå uden hjælpemidler. Borgeren henviser til et træningsprogram, som er blevet lagt for hende.

Anden borger oplever ligeledes, at hjælpen svarer til behovet. Borgeren kunne dog godt tænke sig at komme i bad mere end en gang ugentligt, men har ikke givet direkte udtryk herfor over for personalet. Hjælpen til det ugentlige bad tilbydes som aftalt. Nogle gange kan der ifølge borgeren være lidt ventetid, men det er på et acceptabelt niveau. Borgeren oplever, at hun anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Borger fortæller, at medarbejderne også italesætter, at man selv skal gøre det, man magter. Det er Borgerens indtryk, at medarbejderne helst vil have, at man gør tingene selv.

Tredje borger sætter pris på den hjælp, hun får i forbindelse med bad. Hjælpen giver tryghed for borgeren og forebygger falduheld.

Borgerne giver generelt udtryk for, at der kan komme forskellige medarbejdere og hjælpe dem, men at de efterhånden kender personalet rimeligt godt.

To af borgerne beskriver, at de har en kontaktperson, men husker ikke lige navnet på vedkommende. En borger er ikke vidende om, hvorvidt hun har en kontaktperson, men kunne godt tænke sig at få dette afklaret.

Medarbejderne henviser til katalog for kvalitetsstandarder, hvor gældende retningslinjer for de standarder, der skal følges, er beskrevet.

Triageringsredskabet er ifølge medarbejderne et godt redskab til at sikre kvalitet i plejen og omsorgen for borgerne. Et redskab der er let at arbejde med og medvirker til målrettet fokus på tidlig opsporing.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra kontaktpersonsordningen. I hverdagen hjælper man hinanden på tværs af husene. Medarbejderne oplever dog, at de kunne blive bedre hertil. Der er kommet mange nye medarbejdere til plejecentret og der skal oparbejdes en kultur omkring det at samarbejde og gå på tværs af husene, ifølge medarbejder.

På plejecentret arbejdes tværfagligt. Under gruppeinterviewet med medarbejderne bemærker tilsynet, at der beskrives situationer og eksempler, som viser, at plejecentret har visse udfordringer i forhold til at få skabt en fælles forståelse for de forskellige faggruppers rolle og ansvar, således at det tværfaglige samarbejde kan foregå som en endnu mere helhedsorienteret og koordineret indsats over for borgerne. Tilsynet bemærker, at der eksempelvis beskrives oplevelse af manglende accept af, hvorfor en medarbejder netop har den rolle og det ansvar, som hun er givet. Yderligere bemærkes det, at medarbejder beskriver, at det kan give anledning til visse udfordringer i forhold til samarbejdet, når medarbejder med anden faglig uddannelse kommer med en lidt anden tilgang og vinkel.

	<p>Medarbejderne oplever, at opgaver i forhold til elevuddannelse ofte giver anledning til faglige refleksioner, som bidrager til at sikre kvaliteten i indsatserne for borgerne. Ifølge medarbejderne er det vigtigt for at kunne yde en god pleje og omsorg, at man har situationsfornemmelse og afpasser kommunikationen til den individuelle borger. Man skal orientere sig i livshistorien og respektere særlige vaner og ønsker. Hjælpen skal leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne oplever, at tilgangen ofte italesættes, og man bliver bedre og bedre til at arbejde hermed. Medarbejderne giver eksempler på, når de lykkes at motivere borgerne, og hvilken tilfredsstillelse dette er rent fagligt.</p> <p>Der arbejdes ud fra Marte Meo teorierne. Der er mulighed for ekstern bistand fra specialister på området. Disse kontaktes, når der er særlige udfordringer i plejen og omsorgen for en borger. Der beskrives konkrete eksempler herpå. Fremadrettet skal medarbejdere på uddannelse i den teoretiske tilgang/metode.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte er meget tilfredsstillende og lever op til borgernes forventninger hertil.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der arbejdes målrettet ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på borgernes ønsker, vaner og særlige behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kun i mindre grad har en fælles forståelse for de forskellige faggrupperes rolle og ansvar.</p>

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Mad og måltider

Data	<p>Tilsynet observerer et måltid på en afdeling. Dagens ret er suppe og rugbrød/pålæg. Borgerne informeres om dagens ret af en medarbejder.</p> <p>Suppen serveres portionsanrettet til nogle borgere, mens andre får denne ophældt af medarbejderen, der sidder med ved bordet. Pålæg er anrettet på fade, så borgere, som selv magter dette, kan smøre deres egen mad. Andre får støtte hertil.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder, som deler portionsanrettet suppe ud til borgerne, bærer handsker. Ved senere uddeling af ostemadder bærer samme medarbejder ligeledes en handske.</p> <p>Medarbejderne sidder med ved bordene. Der observeres forskel på medarbejdernes fokus på dialog mellem borgere og medarbejdere.</p> <p>Ved tre borde taler medarbejderne hyggeligt med borgerne om maden. Medarbejderne har stort fokus på at skabe dialog.</p> <p>Ved et andet bord sidder to medarbejdere flere gange og kigger ud i rummet. Medarbejderne virker lidt fraværende i deres adfærd og mindre inkluderende og kommunikerende.</p> <p>Ved et bord bemærker tilsynet, at der sidder en medarbejder med ved bordet. En kollega støder til bordet og i stående position tilbydes en borger mere at spise af denne kollega.</p> <p>Generelt beskriver borgerne maden som værende rimelig tilfredsstillende. Borgerne oplever, at det er hyggeligt at være i selskab med andre, når måltiderne skal indtages. En borger oplever dog ikke, at der er så mange at tale med under måltidet.</p> <p>En borger fortæller, at hun godt kan sige fra og til, hvad maden angår. Borgeren giver eksempler på, hvordan hun har givet udtryk for, at maden burde være mere varieret. Borgeren oplever, at der alt for ofte står noget med kylling på menuen.</p> <p>En borger sidder hver dag sammen med tre med borgere. Borgeren fortæller, at de altid taler hyggeligt sammen, når der spises.</p>
-------------	---

	<p>En borger fortæller, at når medarbejderne sidder med ved bordene, opleves dette meget hyggeligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver værtinderollen, og hvorledes opgaverne er fordelt og aftalt på forhånd. Der er fokus på, at en medarbejder skal sidde med ved bordene for at skabe den nødvendige ro under et måltid. Medarbejderne pointerer, at man skal blive siddende under hele måltidet. Borgerne spejler sig i medarbejderne, og det er erfaringen, at borgerne spiser mere, når medarbejderne deltager. Man arbejder ud fra samme principper ved aftensmåltidet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at måltiderne generelt er hyggelige, men erkender samtidig, at mulighederne for at skabe de optimale rammer under måltiderne hænger sammen med, hvor mange medarbejdere der er på arbejde den pågældende dag.</p> <p>Der arbejdes med ernæringscreening, som udfyldes en gang årligt, eller hvis der opstår ændringer i borgerens tilstand. Der laves indsatsområder på udfordringerne. Den ernæringsansvarlige medarbejder i hvert hus har fokus på borgernes ernæring og samarbejder blandt andet en del med diætisten.</p> <p>Medarbejderne beskriver fagligt fokus på, om borgerne kan indtage den mad, der serveres for dem. Kan borgeren eksempelvis tygge maden, eller er der behov for anden kost.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for deres rolle og ansvar i forhold til at skabe hyggelige rammer for måltidet. Ligeledes vurderes det, at der er fagligt fokus på borgernes ernæringstilstand.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en mindre udfordring i forhold til at sikre, at alle medarbejdere lever op til deres ansvar og rolle i forbindelse med måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at alle medarbejdere har den korrekte viden om hygiejne i forhold til servering af måltider.</p>

3.4.2 Medindflydelse og selvbestemmelse

Data	<p>Leder oplyser, at der er ansat en socialpædagog, som har ansvar for planlægning og koordinering af aktiviteter for borgerne. Der er igangsat mange gode og anderledes aktiviteter, og det opleves som en stor succes, at aktiviteterne er planlagt med afsæt i, hvad borgerne gerne vil.</p> <p>Borgerne oplever, at have medindflydelse og medbestemmelse i hverdagen, herunder prioritering og valg af aktiviteter.</p> <p>Borgerne beskriver, at tilbud om aktiviteter kan læses på opslag ophængt flere steder på plejecentret, og at der lyttes til ønsker og forslag om aktiviteter. Personalet opleves ligeledes gode til at informere om, hvilke aktiviteter, der foregår.</p> <p>Borgerne er orienteret om klippekortsordningen og giver eksempler på brugen heraf. En borger beskriver medindflydelse på menuer gennem deltagelse i et madudvalg.</p> <p>Borgerne oplever medindflydelse på et tilfredsstillende niveau i forhold til tilrettelæggelse og udførelse af plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at borgerne spørges ind til, hvilke aktiviteter de gerne vil deltage i. De borgere, der ikke selv kan udtrykke behov, forsøges motiveret hertil, og det observeres efterfølgende eller undervejs i forløbet, om borgeren profiterer heraf. I forhold til træning og rehabilitering afdækkes individuelle behov og mål i et samarbejde med borgerne.</p> <p>Pårørende sikres medinddraget, og der har blandt andet været forskellige sessions, hvor borgere og pårørende er blevet interviewet i forhold til forventninger, ønsker og behov. Erfaringen herfra viste, at forventninger og ønsker ofte havde karakter af helt lavpraktiske ting, som har stor betydning for borgernes trivsel i hverdagen.</p> <p>Livshistorien anvendes som redskab til at sikre medindflydelse og selvbestemmelse.</p>
------	--

	<p>Medarbejdere beskriver fokus på respekten for borgernes valg. Eksempelvis beskrives det, at hvis en borger ikke ønsker en hjælp, når denne tilbydes, må man komme igen på et senere tidspunkt.</p> <p>Klippekortsordningen er implementeret, og det er intensionen, at der skal laves et fast program med de aktiviteter, som borgerne gerne vil deltage i. Medarbejderne er opmærksomme på at respektere borgernes valg og beskriver, at hvis der eksempelvis er aftalt en gåtur, kan dette sagtens ændres til en omgang kortspil, hvis borgeren ikke magter at gå tur den pågældende dag.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at borgerne har medbestemmelse og indflydelse på hverdagen og eget liv.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes borgernes selvbestemmelsesret sikres.</p>

3.4.3 Kommunikation og adfærd

Data	<p>Tilsynet observerer, at der hilses venligt på borgerne, når medarbejderne møder disse på fællesarealer. Der observeres respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne banker på borgernes døre, inden de går ind i boligen.</p> <p>Tilsynet observerer, at en borger er oprørt over, at noget er gået i stykker. En medarbejder sætter sig på hug foran borgeren og beroliger vedkommende med, at hun nok skal hjælpe. Borgeren falder til ro ved medarbejderens handling og adfærd.</p> <p>På en afdeling observeres det, at en borger kalder "hallo". Medarbejder på kontoret rejser sig straks og spørger, hvem der kalder. Medarbejder hjælper og guider borgeren.</p> <p>Borgerne oplever, at kommunikationen er respektfuld. Medarbejderne beskrives generelt som venlige og imødekommende.</p> <p>En borger pointerer, at der altid er nogen, man taler bedre med end andre. Borgeren kan godt opleve, at nogle medarbejdere er lidt kommanderende.</p> <p>En borger fortæller, at nogle medarbejdere opleves mere omsorgsfulde end andre, og at der er forskel på medarbejdernes væremåde. Oplever, at medarbejderne italesætter, at de har travlt, og man kan mærke det på dem. Ifølge borgeren kan medarbejderne virke lidt forjagede ind imellem. Borgeren opfordrer nogle gange medarbejdere, især om aftenen, til at tage den lidt mere med ro. Ifølge borgeren "tæppes af" meget hurtigt, og borger føler ind imellem, at hun bliver jaget lidt rundt med.</p> <p>En borger fortæller spontant, at nogle medarbejdere ofte udtrykker, at man skal skynde sig. Borger fortæller, at hun ved, hun er lidt langsom.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at kommunikationen skal afpasses den enkelte borger, og at man til enhver tid skal udvise respekt for, at det er voksne mennesker, man har med at gøre. Medarbejderne beskriver, at berøring, bevidsthed om integritet, anvendelse af kropssproget, og det at tale i øjenhøjde, er vigtige elementer for at sikre respektfuld dialog med borgerne.</p> <p>En medarbejder oplever, at man ind imellem kan høre privat dialog mellem medarbejdere på fællesarealer. Når dette sker, prikkes man til hinanden for at erindre om, at dette ikke er hensigtsmæssigt. Det er medarbejdernes oplevelse, at man stadig har udfordringen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de også selv erfarer, at borgerne er bevidste om og påvirkes af medarbejdernes adfærd, når der er travlhed blandt personalet. Medarbejderne oplever, at de selv er meget bevidste om, at man som medarbejder ikke må italesætte travlheden over for borgerne. Man er bevidst om, at man med sin adfærd ikke signalerer travlhed og stress, men medarbejderne erkender samtidigt, at dette på visse dage kan være vanskeligt.</p>
------	--

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd på fællesarealer er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd, men på baggrund af borgernes individuelle beskrivelser vurderes det samtidigt, at plejecentret med fordel kan sætte emner omkring respektfuld kommunikation og adfærd på dagsordenen til en faglig refleksion blandt medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under gruppeinterviewet med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd over for borgerne.

3.5 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data

Leder oplyser, at der er etableret ny ledelsesstruktur på afdelingsniveau, som i højere grad samler huset frem for at have en opdelt ledelse som tidligere. Den nye struktur har blandt andet betydet, at medarbejderne er mere fleksible og positivt indstillet på at arbejde på tværs af husene.

Plejecentret har ingen rekrutteringsproblematikker. Der modtages sågar uopfordrede ansøgninger flere gange om ugen. Det er leders oplevelse, at det handler om god branding af plejecentret.

Der er ansat syv sygeplejersker på plejecentret ud over leders uddannelse som sygeplejerske. Alle sygeplejersker har mange års erfaring, hvilket medvirker til at sikre høj kvalitet i løsning af kerneopgaver.

Der er sket konverteringer af stillinger, da kompleksiteten nødvendiggør dette.

I aftenvagter er der typisk en bemanning af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Der er endnu ikke sygeplejersker i alle aftenvagter. Ved behov for sygeplejerske kan der rekvireres hjælp fra kommunens hjemmepleje. Aktuelt arbejdes med ansættelse af medarbejdere i skiftende tjenester, som led i at forebygge en u hensigtsmæssig opdeling mellem dag og aften.

Der sker overlap mellem vagter - undtagen mellem aften og nat. Nattevagter skal kunne danne sig overblik over situationen ved at anvende triageringstavlen. Generelt mener leder, at sådan burde det være i alle vagter.

Kommunens kvalitetsråd laver kompetenceudvikling fælles for ældreområdet. Dette deltager plejecentrets medarbejdere naturligvis i. En sygeplejerske får til primær opgave og ansvar at skabe læring i praksis. Vedkommende skal eksempelvis følges med udvalgte medarbejdere i plejesituationer, være opmærksom på nye arbejdsgange og implementeringen heraf.

Kompetenceudvikling foregår endvidere ved tavlemøderne, på temadage samt på diverse møder, hvor ledelsen også kan være repræsenteret.

Plejhjemslæger laver årsgennemgang på borgerne, og lægerne har afsat tid til emnebestemt undervisning. Der foregår overvejelser om, hvilke relevante emner der skal etableres undervisning i. Lægen kommer hver onsdag, og samarbejdet opleves at bidrage til kompetenceløft af medarbejderne. Leder oplyser, at det lægelige samarbejde yderligere har medført reduktion i den medicin, som borgerne får.

Medarbejderne føler sig klædt på til at varetage de opgaver, de stilles over for. Er man usikker kan der søges informationer på nettet. Afdelingsledelsen anvendes ligeledes til faglig sparring.

Kataloget for sundhedslovsindsatser anvendes, og der er en såkaldt kvalitetshåndbog, hvor retningslinjer og standarder for alt kan findes.

	<p>Medarbejderne er bevidste om eget kompetencefelt og gør gerne brug af faglig sparring hos kollega med anden uddannelse. Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for faglig sparring.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har fokus på selv at være opsøgende for at holde deres viden ajour.</p> <p>Der er gode muligheder for at hente viden hos nøglepersoner inden for sår, forflytning, ernæring, blevurdering mm. Planen er, at hver nøgleperson fast skal tildeles en time om ugen, hvor de kan fordybe sig på eget område.</p> <p>Vidensdeling er altid godt, ifølge medarbejder. Medarbejder oplever, at man kan blive bedre hertil, idet hun selv sidder inde med en viden, der med fordel kunne udbredes mere.</p> <p>Sparring kan opleves vanskeligt, hvis man er eneste medarbejder, der repræsenterer sin faggruppe. Situationen kræver, at man selv er meget opsøgende. Medarbejder beskriver, at hun bruger tidligere kolleger til faglig sparring. Medarbejderne oplever, at de er gode til at rose og anerkende hinanden, hvilket er motiverende og inspirerende for samarbejdet og jobbet generelt.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er relevant fokus på kompetence og udvikling. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever gode muligheder for faglig sparring og vidensdeling på tværs.

3.6 FYSISKE RAMMER

Data	<p>På hele plejecentret er der pyntet op til jul.</p> <p>Fællesarealers indretning inspirerer og giver mulighed for socialt samvær mellem borgere og medarbejdere. Der ses eksempelvis spisearealer med spiseborde og mindre sofagrupper i samme rum. Fællesarealer syner rengjorte og rimelige ryddelige. Tilsynet får oplyst, at der har været julefrokost dagen før, og derfor kan der være et lidt rodet indtryk på fællesarealer.</p> <p>Bordene er dækket med dug, blomster og julepynt.</p> <p>På diverse opslagstavler ses informationer om aktiviteter, menuer og lignende.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne er omkring borgerne på fællesarealer. Omkring en sofagrube sidder fire borgere og hygger sammen. På bordet er der sat en stor adventskrans med batterilys. TV er tændt, og borgerne har fået serveret kolde drikke. En borger sidder med en krave om halsen for at skabe lindring. Borgeren virker afslappet og nyder situationen. En borger hygger sig med avislæsning.</p> <p>Der er mobile spritdispensere på afdelingerne.</p> <p>Borgerne giver udtryk for, at de benytter fællesarealer og finder det hyggeligt at være i selskab med andre medborgere og medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er nogen forskel på fællesarealernes indretning, og at det kan være svært at skabe en hyggelig indretning i de forholdsvis store rum.</p> <p>En medarbejder finder det vigtigt, at det prioriteres at skabe den hyggelige stemning ved eksempelvis at invitere og opfordre borgerne til at være i socialt fællesskab. Man inviterer Borgere til kaffe i de forskellige huse. Medarbejderne oplever dog, at det har man tidligere haft et endnu større fokus på at gøre.</p> <p>En medarbejder beskriver, at akustikken flere steder ikke er helt demensvenlig.</p> <p>Medarbejder fortæller, at gårsdagens julefrokost var en hyggelig oplevelse for både pårørende, borgere og medarbejdere. Man hyggede sig sammen, og dette var tydeligt, idet flere pårørende blev længe på plejecentret.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer udnyttes på en hensigtsmæssig måde og understøtter et aktivt miljø. Tilsynet vurderer, at indretningen understøtter en hjemlig atmosfære.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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.

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og 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 på plejecentret.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala ved helhedstilsyn.

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af Borgerne.

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 plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

4.5 PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

KONTAKT

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

Projektansvarlig
MARGIT KURE
Manager
m: 24295072
e: mku@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 160 lande.

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