



**Tilsynsrapport
Seniorcenter Rosenlund
Gladsaxe Kommune**

Uanmeldt tilsyn
April 2021

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	5
2.	OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGERNE	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	7
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS	8
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	8
3.2.2	Mad og måltider	9
3.2.3	Træning og aktivitet	10
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	11
3.2.5	Observationsstudier	12
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	14
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	14
3.3.2	Tværfagligt samarbejde	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	17
4.1	FORMÅL	17
4.2	METODE	17
4.3	VURDERINGSSKALA	18
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	19

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 plejeboliger og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om de konkrete plejeboliger.

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Sloth
Partner
Tlf.: 2810 5680
E-mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen
Senior Manager
Tlf. 4189 0506
gja@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Rosenlund Plejeboliger er, at forholdene på plejeboligerne kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at plejeboligerne har fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, hvor hjælpen til personlig pleje og omsorg er svarende til beboernes behov. Beboerne oplever, at der er kvalitet i hjælpen til personlig pleje, herunder at der er kontinuitet og selvbestemmelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for, hvordan der leveres personlig pleje og praktisk støtte af høj kvalitet, hvor beboernes ressourcer inddrages. Der er etableret arbejdsgange, der understøtter den daglige praksis, og medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstande.

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid fraset et eksempel, hvor fjernsynet er tændt. Samtidig vurderer tilsynet, at anvendelse af handsker i forbindelse med måltidet i et tilfælde ikke forekommer efter faglige retningslinjer.

Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og rammerne under måltiderne. Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for arbejdet med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov imødekommes.

På plejeboligerne er der et varieret tilbud af aktiviteter, som naturligt har været nedsat på grund af situationen med COVID-19. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med mulighederne for aktivitet og træning. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning til beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en engageret og reflektiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og en anerkendende kommunikation med beboerne.

Under begge observationsstudier er det tilsynets vurdering, at der foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Hjælpen tilrettelægges og udføres med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret og med tilfredsstillende fokus på den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til beboernes særlige behov, og at der i høj grad tages hensyn hertil i udførelsen af hjælpen. Det er dog tilsynets vurdering, at der i begge observationsbesøg ikke følges gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, hvor der i det ene observationsbesøg ikke foretages korrekt afspritning af hænder umiddelbart efter handskeskift, og i det andet observationsbesøg først udføres afspritning af hænder efter, at boligen er forladt.

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer og det ledelsesmæssige fokus på at sikre den nødvendige faglighed understøtter muligheden for at levere en høj kvalitet i opgaveløsningen. Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde har høj prioritet og er meget velfungerende.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews 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 rettes et fagligt fokus på håndhygiejne, herunder afspritning af hænder imellem handskeskift og efter udført opgave.

2. OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGERNE

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Rosenlund Plejeboliger, Mørkhøjvej 336, 2860 Søborg
Leder: Jeanette Spangsberg
Antal boliger: 140 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 12. april 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelse• Interview af 3 beboere• Observationsstudier• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 3 social- og sundhedsassistenter)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende: Manager Gitte Duus Andersen, Sygeplejerske Seniorkonsulent Christina Frederikke Olsson, Kandidat i folkesundhedsvidenskab

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er udarbejdet en arbejdsgang for renholdelse af hjælpemidler. Det er den medarbejder, som hjælper beboeren med at bade, der som udgangspunkt har ansvar for at rengøre beboers hjælpemidler. Pumpen til kørestolene er på nogle afdelinger desuden placeret i skyllerummet, så det giver mening at rengøre kørestolene i forbindelse med, at de også pumpes. Der er løbende dialog om rengøringen.</p> <p>Der har været stort fokus på hygiejne, hvor der er udarbejdet arbejdsange på forskellige områder. Udviklingssygeplejersken sender hygiejnevideoer ud til medarbejderne, og der er undervist i håndhygiejne samt af- og påtagning af værnemidler.</p> <p>Vedrørende støtte til indtagelse af medicin fortæller ledelsen, at der har været stort fokus på at genbesøge retningslinjerne i forhold til indtagelse af medicin. Plejeboligernes uddannelsesansvarlige sygeplejerske underviser medarbejderne i medicinkompetence.</p> <p>Ledelsen redegør for, at de har stort fokus på kvalitetsudvikling via kompetenceafklaring. Hele den faglærte del af personalegruppen skal kompetenceafklares. I den forbindelse følges plejeboligernes uddannelsesansvarlige sygeplejerske eller udviklingssygeplejerske med medarbejderen, der skal kompetenceafklares, i tre timer af en arbejdsdag. Medarbejderen får herefter en mundtlig tilbagemelding, og der afholdes et afsluttende møde med daglig leder. Der arbejdes således systematisk med at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer. På baggrund af kompetenceafklaringerne og de observerede tværgående udviklingsmuligheder afholdes undervisning for medarbejderne i de pågældende emner. Tilsynet får fremvist materiale for kompetenceafklaringen, der er udviklet på Rosenlund, og som tager afsæt i mål for uddannelsen som social- og sundhedsassistent. Der udvikles tilsvarende materiale for social- og sundhedshjælperne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at kompetenceprofilerne er blevet justeret i forhold til tankegangen for den personcentrerede omsorg. I øjeblikket afholdes undervisning for medarbejderne i modellen. Ifølge ledelsen kommer arbejdet med den personcentrerede omsorg særligt til udtryk i forbindelse med afholdelse af beboerkonferencer.</p> <p>Der er arbejdet med ansættelsessamtalerne, hvor ansøgerne blandt andet skal løse en case. Derudover har ledelsen et mål om, at to ledere deltager til samtalerne. Der er ligeledes fokus på medarbejdernes sprogkunderskaber. De medarbejdere, der vurderes at have behov for at udvikle deres sprogkunderskaber med henblik på at kunne yde den nødvendige pleje og omsorg for beboerne, tilbydes danskundervisning.</p> <p>Ledelsen fortæller vedrørende fokus i kvalitetsarbejdet, at der ligeledes arbejdes med projektet "Bedre til ord, tal og IT" samt kompetenceudviklingsforløbet "Forstå adfærd - min egen og andres".</p> <p>Vedrørende værdighedspolitikken fortæller ledelsen, at denne er brugt i forbindelse med måltidet, hvor der arbejdes med principperne for det gode måltid. Der arbejdes ligeledes med værdighedspolitikken inden for palliation. Plejeboligerne samarbejder med en læge, der kommer og underviser. Der tages udgangspunkt i værdighedspolitikken i forbindelse med beboermøder, hvor beboerne har mulighed for at komme til orde. Der er startet et smagspanel op, hvor beboerne bliver præsenteret for nye idéer i køkkenet. En medarbejder fra køkkenet besøger beboerne for at spørge dem om, fx hvad de kunne tænke sig at få til middag på deres fødselsdag og generelle ønsker til menuen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at plejeboligerne har fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.</p>

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Observation:</p> <p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede.</p> <p>Boliger er ryddelige og rengjorte, svarende til beboerens livsstil og ønsker. Hjælpe midler er ligeledes rengjorte.</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne udtrykker alle glæde ved at bo på plejeboligerne, hvor de oplever at få den støtte og hjælp, de har behov for. Beboerne udtrykker ligeledes, at hjælpen tager udgangspunkt i deres ønsker og vaner.</p> <p>Beboerne anvender egne ressourcer, og de giver udtryk for at gøre så meget som muligt selv. En beboer forsøger fx at rede sin seng, selv om det indimellem kniber. En anden beboer varetager selv den personlige pleje, men finder stor glæde ved, at medarbejderne spontant kigger forbi og spørger ind til beboer.</p> <p>En beboer fortæller om nødkaldet, hvor beboer oplever, at medarbejderne reagerer hurtigt, når beboer har behov for hjælp.</p> <p>Beboerne fortæller, at det overordnet er de samme medarbejdere, der varetager plejen, og at medarbejderne har kendskab til beboernes behov for hjælp.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne fremhæver de hygiejniske principper som særligt vigtige i forhold til at levere personlig pleje af høj kvalitet. COVID-19 har bidraget med et skærpet fokus på hygiejne, og der er netop afholdt undervisning i udførelse af korrekt nedre toilett, så urinvejsinfektioner forebygges.</p> <p>Som forebyggende indsatser fremhæves også anvendelse af beboernes ressourcer og den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de inddrager beboernes ressourcer i plejen, og de beskriver rehabilitering som en tilgang, hvor de søger at understøtte beboerne i at bibeholde deres funktionsniveau. Medarbejderne ser rehabilitering som en vigtig del af deres arbejde, hvor de guider og motiverer beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder ud fra den personcentrerede omsorg, hvor de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelsesret samt deres ønsker og behov. Der arbejdes ud fra livshistorier. Til indflytningssamtalen udleveres livshistoriebog, som udfyldes af de pårørende. Livshistorien bidrager ifølge medarbejderne med vigtig viden om beboeren, som kan skabe forståelse for eventuelle reaktioner, og som kan medvirke til at skabe større inddragelse og en mere målrettet hjælp.</p> <p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved at involvere og spørge ind til beboeren. Her er også opmærksomhed på medicingivning, hvor der er et tæt samarbejde med egen læge, hvis en beboer fx selv ønsker at administrere medicinen.</p> <p>Dagens planlægning foretages af medarbejderne ud fra overvejelser om relation og omfanget af behov for hjælp. Der er fokus på kontinuitet, hvor faste medarbejdere er tilknyttet enkelte afdelinger, og hvor det sikres, at beboerne har kendskab til alle medarbejdere.</p> <p>Hvis plejen skal udføres af to medarbejdere, fordeles roller og ansvar, inden plejen påbegyndes, så der ikke samtales hen over hovedet på beboeren. Det sikres, at der er nødvendige remedier til rådighed i boligen, så unødige afbrydelser minimeres. Hertil beskriver medarbejderne, at der kun er en enkelt telefon i afdelingen, og at det derfor er muligt at varetage den personlige pleje uden unødige forstyrrelser.</p>
-------------	---

Ved ændringer i beboerens funktionstilstand sikrer medarbejderne at dokumentere forandringerne, hvorefter fysio- og/eller ergoterapeut involveres. Disse deltager også til de daglige møder.

Ligeledes er der stort fokus på arbejdet med de socialpædagogiske handleplaner, hvor der også arbejdes tværfagligt.

Medarbejderne oplyser, at nogle pårørende har haft brug for vejledning i forhold til COVID-19-restriktionerne på plejeboligerne. Der har været en god ledelsesmæssig opbakning hertil.

Pårørende:

Tilsynet har ikke været i dialog med pårørende under tilsynsbesøget.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, hvor hjælpen til personlig pleje og omsorg er svarerende til beboernes behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er kvalitet i hjælpen til personlig pleje, herunder at der er kontinuitet og selvbestemmelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvordan der leveres personlig pleje og praktisk støtte af høj kvalitet, hvor beboernes ressourcer inddrages.

Tilsynet vurderer, at der er etableret arbejdsgange, der understøtter den daglige praksis, og at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstand.

3.2.2 Mad og måltider

Data

Observation:

I formiddagstimerne er der få beboere samlet på fællesarealerne. Enkelte beboere er ved at indtage morgenmad, hvor andre nyder en kop formiddagskaffe. Der ses et varieret tilbud med mulighed for frisk franskbrød og rundstykker, havregrød eller yoghurt.

På en afdeling serveres friskskåret frugt til formiddag, og på en anden afdeling støttes en beboer med indtagelse af beriget dessert.

Til frokost serveres frisksmurt smørrebrød, som fremstår pyntet og individuelt tilpasset. På en afdeling har en beboer fødselsdag, hvorfor der er opsat flag ved beboerens plads. Beboer fortæller stolt om aftenmenuen, som beboer har bestemt. Flere beboere udtrykker over for tilsynet, at maden smager dejligt, og at de nyder måltidet.

På en enkelt afdeling ses fjernsynet tændt og med højt lydniveau. Beboerne synes ikke at være optagede af programmet, og da tilsynet spørger ind til, hvad beboerne ser, rejser en medarbejder sig op og slukker for fjernsynet. På de øvrige afdelinger, som tilsynet besøger, foregår måltidet uden unødige forstyrrelser. Medarbejderne er nærværende og støtter de beboere, som har behov for det. Der foregår hyggelig dialog ved bordene.

Tilsynet observerer, at en medarbejder er iført handsker, da medarbejder forlader køkken og går mod en bolig med drikkevarer. Medarbejder har ikke handsker på, da hun vender tilbage.

Beboere:

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med maden, hvor de oplever, at der er et varieret tilbud. En beboer oplever dog, at den varme mad ikke er tilstrækkelig varm ved servering. Ledelsen oplyser, at der er iværksat tiltag for at forbedre beboerens oplevelser.

To af beboerne fremviser menuplan, hvor de orienterer sig om dagens ret. En beboer fortæller, at der er mulighed for at vælge maden på fødselsdage. Herudover oplever beboerne ikke medindflydelse på menuplanen. En beboer indtager måltidet i boligen efter eget ønske. Øvrige beboere spiser i fællesstuen, hvor måltiderne beskrives som hyggelige.

Medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at måltiderne er påvirket af situationen med COVID-19, hvor maden nu anrettes og serveres. Tidligere var der større fokus på den rehabiliterende indsats under måltidet, hvor beboerne fx selv smurte deres mad. Der er fortsat fokus på individuel tilpasning, hvor det sikres, at beboerne får mad, svarende til deres ønsker og behov. Der er et varieret tilbud, hvor der fx også er mulighed for salat og humus. Medarbejderne fortæller, at beboerne er gode til at komme med tilbagemeldinger omkring maden og måltiderne. Beboernes ressourcer anvendes også i forbindelse med måltidet, hvor de kan deltage i praktiske opgaver, som fx at dække bord og tømme opvaskemaskine. Af særlige opmærksomheder for det gode måltid fremhæves:

- Sætte sig sammen med beboeren
- Være nærværende og til stede
- Undgå forstyrrelser under måltidet
- Ikke udføre praktiske opgaver under måltidet
- Fokus på at skabe ro og en-til-en kontakt
- Anvende musik med pædagogisk formål - fx med fokus på low-arousal

Herudover er medarbejderne opmærksomme på beboernes appetit, deres vægt og eventuelle problemer med tænder eller dysfagi. Hertil beskriver medarbejderne, at de er undervist i dysfagi, og at der er et tæt samarbejde med ergoterapeuterne.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, fraset et eksempel, hvor fjernsynet er tændt. Samtidig vurderer tilsynet, at anvendelse af handsker i forbindelse med måltidet ikke er i overensstemmelse med faglige retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne omkring måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for arbejdet med at sikre det gode måltid, herunder hvordan beboernes individuelle behov imødekommes.

3.2.3 Træning og aktivitet

Data

Observation:

På plejeboligerne er der et aktivitets- og træningsrum med tilhørende træningsmaskiner. Afdelingerne har en hjemlig indretning med fjernsynsstue og små hyggekedler, der indbyder til aktivitet og socialt samvær. På en afdeling er der en kat. Der er afskærmede fælleshaver tilknyttet afdelingerne.

En aktivitetsmedarbejder fortæller, at dagens aktiviteter tilpasses beboernes ønsker. På grund af COVID-19 er der ikke mulighed for store tværgående aktiviteter, men der afholdes ofte gymnastik, sang og musik. Tilsynet observerer, at der på flere afdelinger spilles musik, som er svarende til beboernes ønsker, ligesom der også foregår hyggelig dialog mellem medarbejdere og beboere. Af øvrige aktiviteter observerer tilsynet følgende:

- En beboer nyder en kop kaffe, imens han ser fjernsyn
- En beboer deltager i oprydning, hvor beboer tørrer bordet af
- En beboer går tur i afdelingen sammen med en medarbejder
- En beboer går rundt med en demensdukke

Beboere:

Alle beboere udtrykker tilfredshed med tilbud om aktiviteter og træning, som er naturligt nedsat grundet COVID-19. En beboer fortæller, at beboer under normale omstændigheder går til træning, sang, banko og i strikkeklub. To øvrige beboere giver udtryk for, at medarbejderne oplyser om forskellige aktiviteter, men at beboerne ofte ikke ønsker at deltage, hvilket respekteres af medarbejderne.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på dagligdags rehabilitering, hvor der fx gangtrænes med beboerne. Under COVID-19 har der være fokus på at skabe hyggelige og nærværende aktiviteter, som fx små gåture. Eleverne fremhæves som en ressource i forhold til aktiviteter. Medarbejderne beskriver også, hvordan plejeboligernes musikterapeuter bidrager med musik og sang på gangene. Der er skabt forskellige ritualer i forhold til terminale beboere, hvor der fx tændes et lys foran boligen og synges sange, når en beboer er afgået ved døden.

Plejeboligerne har også tilknyttet aktivitetsmedarbejdere, som er til stede både dag, aften og i weekender. Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde imellem både medarbejdere, beboere og aktivitetsmedarbejder, hvor der er mulighed for at komme med input til aktiviteter. Aktivitetsmedarbejderen deltager også ved de daglige formiddagsmøder og til beboermøderne.

Der gøres meget ud af beboernes fødselsdage, hvor der både pyntes med balloner og laves fødselsdagsinvitationer. Dette er til stor glæde for mange beboere.

Pårørende:

Tilsynet har ikke været i dialog med pårørende under tilsynsbesøget.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der på plejeboligerne er et varieret tilbud af aktiviteter, som naturligt har været nedsat på grund af situationen med COVID-19.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med mulighederne for aktiviteter og træning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en reflekteret måde kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning til beboerne.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug**Data****Observation:**

Tilsynet observerer venlig og imødekommende kommunikation mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne hilser på de beboere, som færdes og opholder sig på fællesarealerne. Beboernes fornavne anvendes, og kommunikationen foregår i øjenhøjde.

Beboere:

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med kontakten til medarbejderne, hvor de oplever, at kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone. En beboer beskriver fx, at der er en kammeratlig tone, hvor alle er opmærksomme på at hilse pænt. Beboerne beskriver medarbejderne som søde, venlige og hjælpsomme. Det er beboernes oplevelse, at der altid er mulighed for at komme i kontakt med en medarbejder, når de har behov for det. To af beboerne beskriver også, at medarbejderne selv henvender sig til beboerne og tilbyder hjælp, hvilket beboerne værdsætter.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvordan der foregår en respektfuld og venlig kommunikation, som er individuelt tilpasset til den enkelte beboers ønsker. I forhold til beboere med demens fremhæves følgende opmærksomheder:

- Anvende korte og præcise sætninger
- Stille spørgsmål, som kan besvares med ja/nej
- Ligeværdig kommunikation, som foregår i øjenhøjde
- Være opmærksom på kropssprog og mimik

Medarbejderne fremhæver, at de anvender forskellige redskaber i kommunikationen, som fx pegekort. Der samarbejdes med ergoterapeut, hvor der sparreres omkring kommunikationsform og hjælpemidler.

Hvis medarbejderne oplever uhensigtsmæssig adfærd eller mindre værdig tilgang til beboerne fra en kollega, mødes kollegaen med nysgerrige spørgsmål omkring den konkrete situation. Medarbejderne beskriver, at der er stor tillid imellem dem, hvor der er mulighed for at være nysgerrig på hinandens praksis. Medarbejderne fremhæver, at det at være nysgerrig og stille spørgsmål er en del af deres medarbejderprofil.

Pårørende:

Tilsynet har ikke været i dialog med pårørende under tilsynsbesøget.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en engageret og refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og en anerkendende kommunikation med beboerne.

3.2.5 Observationsstudier**Data**

Der var planlagt to observationsstudier af personlig pleje. Ved andet observationsstudie var plejen dog færdiggjort, da tilsynet ankom til beboers bolig. Medarbejder udpegede i stedet en beboer, hvor der udelukkende skulle udføres støtte til kompressionsbehandling.

Kommunikation:Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:

Besøget indledes med, at begge medarbejdere hilser venligt på beboer, som ligger i sengen. Der tales i en rolig, venlig og respektfuld tone. Beboers fornavn anvendes. Der anvendes berøring og tales i øjenhøjde, hvor medarbejderne samtidig har relevant fokus på at berolige og anerkende beboer løbende gennem plejen.

Observation af kompressionsbehandling:

Medarbejder hilser venligt på beboer, som sidder og nyder morgenmaden. Kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone. Der spørges ind til beboer. Under besøget foretages dialog omhandlende emner, som beboer er optaget af.

Selvbestemmelse og medindflydelseObservation af personlig pleje ved to medarbejdere:

Tilsynet er oplyst om, at beboer har særlige kognitive udfordringer. Plejen udføres rutinemæssigt, hvor medarbejderne har tilpasset graden af selvbestemmelse og medindflydelse til beboers funktionsniveau. Der spørges fx ind til, om det er ok at fjerne dynen, og om beboer synes om tøj.

Medarbejderne er opmærksomme på løbende at italesætte deres handlinger, hvor der gives plads til beboers reaktioner, og hvor der er stort fokus på beboers velbefindende. Beboer virker tryk og veltilpas under hele forløbet.

Observation af kompressionsbehandling:

Medarbejder indleder med at spørge beboer, om denne ønsker at sidde i sin lænestol, hvor indsatsen normalt udføres. Beboer inddrages løbende gennem besøget, hvor der stilles involverende spørgsmål, fx hvordan beboer oplever, at forbindingerne sidder, og om beboer ønsker at få strømper på.

Rehabilitering

Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboer har kun begrænsede ressourcer, som kan inddrages. Medarbejderne italesætter deres handlinger og sikrer, at beboer er indforstået med de ting, der foregår. Ved forflytninger guides beboer og roses samtidig for sin indsats. Efter udførelse af personlig pleje støttes beboer i at komme op at stå, så tøjet kan rettes. Medarbejderne anerkender og roser beboer, som tydeligt nyder at stå op.

Observation af kompressionsbehandling:

Medarbejder bemærker, at beboer selv har rullet forbindingerne sammen og gjort klar inden besøget, hvilket italesættes som en stor hjælp. Beboer tager selv strømper af, løfter benene under indsatsen og sidder let og vipper med fødderne.

Medarbejderen har stor opmærksomhed på at anvende beboers ressourcer i indsatsen og anerkender og roser beboer for sin deltagelse.

Faglig udførelse:

Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig værnemidler i henhold til gældende retningslinjer.

Nødvendige remedier klargøres, så plejen kan udføres uden unødige afbrydelser. Beboer vaskes for nede i sengen på korrekt faglig vis. Medarbejderne udviser opmærksomhed på beboers hud og eventuel rødme. Der smøres med creme som forebyggende indsats.

Under plejen udføres korrekt handskeskift. Der udføres ikke håndhygiejne umiddelbart efter skift og aftagning af handsker, men efter at hele opgaven er færdiggjort.

Beboer forflyttes til kørestol med loftlift, hvor kørestol og pude tjekkes, inden forflytningen påbegyndes. Forflytningen foregår på korrekt vis og med hensyn til beboers velbefindende. Herefter køres beboer ud på badeværelset, hvor den øvre pleje forgår ved håndvasken med støtte fra en medarbejder.

Den anden medarbejder varetager praktiske opgaver på korrekt faglig vis.

Plejen udføres i et roligt tempo, hvor medarbejderne samarbejder på rutineret og struktureret måde. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejen.

Beboer køres efterfølgende ud i fællestuen, hvor der serveres morgenmad og medicin.

Observation af kompressionsbehandling:

Medarbejder er påført korrekte værnemidler. Medarbejder påfører kompressionsforbinding korrekt og foretager sig relevante faglige observationer inden anlæggelse. Medarbejder italesætter sine observationer til beboeren, som glædes over forbedringerne.

Medarbejder indleder dialog om støttestrømper, som beboer har fået taget mål til. Medarbejder italesætter, at hun vil følge op på, om der er nyt i forhold til strømperne.

Besøget foregår i et roligt tempo tilpasset beboeren. Der forekommer ingen forstyrrelser.

Medarbejder udfører ikke relevant håndhygiejne inden og efter udførelse af opgaven. Afsprøjtning foretages i afdelingens skyllerum.

Tilsynets vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at hjælpen tilrettelægges og udføres med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret og med tilfredsstillende fokus på den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til beboernes særlige behov, og at der i høj grad tages hensyn hertil i udførelsen af hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at der i begge observationsbesøg ikke følges gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, hvor der i det ene observationsbesøg ikke foretages korrekt afsprøjtning af hænder umiddelbart efter handskeskift, og hvor der i det andet observationsbesøg først udføres afsprøjtning af hænder, efter at boligen er forladt.

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data

Leder:

Plejeboligerne er organiseret med en leder, fire daglige ledere, en faglig leder og en køkkenleder. Hver afdeling har en koordinator, der som udgangspunkt står for den faglige planlægning, så det sikres, at der er de rette kompetencer til de rette opgaver. Ledelsen fortæller, at plejeboligernes faglige leder er en del af ledergruppen og har ledelsen af sygeplejerskerne, da disse ses som et fagligt flagskib, der er med til at understøtte fagligheden ude i afdelingerne. Plejeboligernes faglige leder holder løbende møder med plejecentrets udviklingssygeplejerske.

Plejeboligernes medarbejdergruppe består primært af social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere. Ledelsen fortæller, at det er besluttet, at der skal ansættes pædagoger på afdelingerne med henblik på at kunne imødekomme alle beboeres behov. Der er ligeledes ansat ergo- og fysioterapeuter, musikterapeuter og aktivitetsmedarbejdere på afdelingerne. Den ene af plejeboligernes daglige ledere skal uddannes i neuropædagogik og neuropsykologi. Det er planen, at enkelte medarbejdere ligeledes skal uddannes i grundlæggende neuropædagogik. Der arbejdes efter 40-20-40-modellen, så de kompetencer, medarbejderne opnår ved uddannelse og kompetenceudvikling, kommer de andre medarbejdere til gode og kan omsættes til praksis.

Ledelsen fortæller, at plejeboligerne har et beboerpårørenderåd, og at de pårørende inddrages i det omfang, de ønsker det. Ifølge ledelsen har de gjort brug af værdighedspolitikken i forhold til pårørendesamarbejdet. Plejeboligerne har indledt et samarbejde med Sundhed og Rehabilitering i Gladsaxe Kommune med henblik på at finde ud af, hvordan man som plejeboliger bedst muligt imødekommer de pårørende. De pårørende inddrages desuden via plejeboligernes hjemmeside og instagram. Ledelsen fortæller, at de har gjort meget ud af at holde de pårørende informerede under COVID-19.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver de pårørende som en ressource, der kan bidrage med vigtig viden om beboerens liv og vaner. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre samarbejdet med de pårørende og inddrage dem. Der laves konkrete aftaler med de pårørende om graden af involvering og kontakt, og der arbejdes ud fra primær kontakt, som dokumenteres i journalen. Kontakten foregår primært via telefon eller mail.

Der afholdes beboermøder, og der er etableret beboerpårørenderåd. Herudover afholdes der familiedage. Pårørende inviteres, under normale omstændigheder, med til alle store arrangementer, som fx påskefrokost.

Medarbejderne fortæller, at de har været på et kursus, hvor en pårørende har fortalt om erfaringer fra et forløb på plejeboligerne, hvilket var meget givende.

Medarbejderne vurderer, at deres faglige kompetencer er svarende til opgaverne. Der er stor opmærksomhed på uddelegering af sygeplejeopgaver, og der udføres kompetenceafklaring af både social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Kompetenceafklaringen opleves som en god læring, hvor der spørges nysgerrigt ind til handlinger og skabes refleksion ud fra et teoretisk grundlag. Medarbejderne beskriver, at der iværksættes relevant undervisning på baggrund af observationer fra kompetenceafklaringen, og at der generelt er et stort fokus på kompetenceudvikling.

Medarbejderne beskriver, at de alle er undervist i den personcentreret omsorg, hvor der netop har været kursus. Tilgangen opleves som meningsfuld, hvor medarbejderne oplever, at tilgangen bidrager til at skabe faglig refleksion. Særligt perspektivskiftet omtaler medarbejderne som brugbart.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer og det ledelsesmæssige fokus på at sikre den nødvendige faglighed understøtter muligheden for at levere en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre deres arbejde.

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Leder:

Ledelsen fortæller, at plejeboligernes centerleder er leder for terapeutgruppen, og en daglig leder er leder for plejecentrets aktivitetsteam. På den måde sikres det, at disse daggrupper inddrages og trækkes på i det tværfaglige samarbejde. Der sker i høj grad tværfagligt samarbejde på beboerkonferencerne, hvor alle relevante faggrupper deltager. Ifølge ledelsen har de erfaret, at det er utroligt vigtigt, at basispersonalet ligeledes inddrages i de tværfaglige møder. I den forbindelse arbejdes der på at genskabe et fagligt refleksionsrum, så det sikres, at tværfagligheden hele tiden er repræsenteret. De daglige formiddagsmøder er ligeledes tværfaglige, og der samarbejdes tværfagligt omkring de socialpædagogiske handleplaner.

Der er introduktionsprogram til nye medarbejdere. Ledelsen fortæller, at der er nedsat en arbejdsgruppe bestående af faglige ledere og udviklingspsygeplejerske, der skal udvikle på introduktionsprogrammet og få det til at blive lidt mere levende og dynamisk, end det er lige nu.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at der på plejeboligerne er stor opmærksomhed på det tværfaglige samarbejde, hvor der fx afholdes daglige møder med deltagelse fra sygeplejerske, terapeuter og aktivitetsmedarbejder. Til møderne udføres triagering, hvor ændringer og aftaler dokumenteres på en tavle eller i en mappe på afdelingen.

Der afholdes beboerkonferencer efter en fast kadence, hvor plejepersonale deltager sammen med det tværfaglige team. Beboere gennemgås ud fra Tom Kitwoods blomstringsteori, og der arbejdes med perspektivskifte.

Herudover er der et tæt samarbejde med læger, visitation og bandagist - Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som velfungerende.

Der er ligeledes et tæt samarbejde med forskellige frivillige, som dog er begrænset på grund af COVID-19. Under normale omstændigheder anvendes frivillige og ungarbejdere, som deltager i forskellige aktiviteter med beboerne. Herudover er der et samarbejde med Enghavegård skole, som under COVID-19 har ageret pennevenner med beboerne. Endelig anvendes også vågekoner.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre rammerne for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde har høj prioritet og er meget velfungerende.

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 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, plejeboligers 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-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte Plejeboliger. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejderens og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews og observationsstudier. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejeboliger.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende 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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende 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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende 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 beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag og oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejeboligers egen hjemmeside indgår i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

OM BDO

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

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

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