



Tilsynsrapport
Seniorcentret
Egegården
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
2.	OPLYSNINGER OM SENIORCENTRET	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS	9
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering	9
3.2.2	Mad og måltider	10
3.2.3	Træning og aktivitet	12
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	13
3.2.5	Observationsstudier	15
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE	17
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	17
3.3.2	Tværfagligt samarbejde	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	20
4.1	FORMÅL	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	22

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 plejeboligerne og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om plejeboligerne.

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

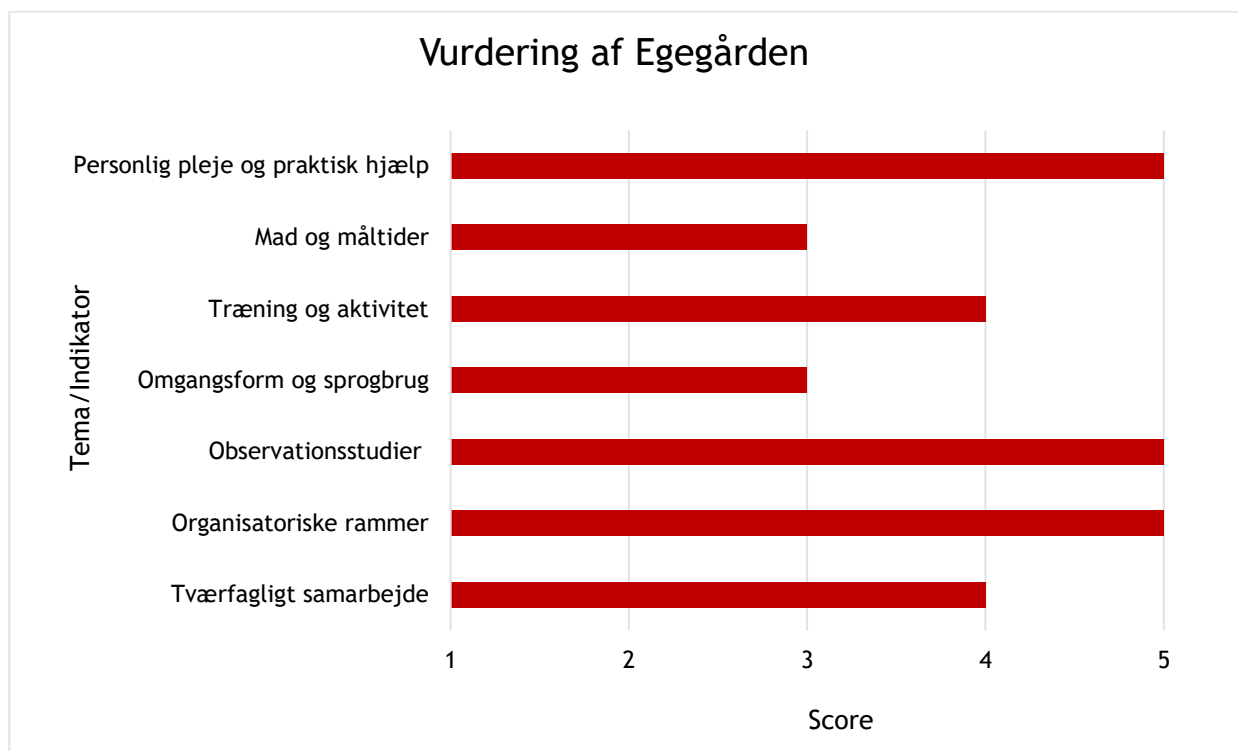
Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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



Opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Tilsynet konstaterer dog ved indeværende tilsyn, at seniorcentret endnu ikke er i mål i forhold til opfølgning på anbefalingerne omkring måltidet.

Tilsynet vurderer, at der på seniorcentret arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet og tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i leveringen af pleje og omsorg for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for observationer og handlinger ved ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

Mad og måltider

På baggrund af observationer af et frokostmåltid på en afdeling er det tilsynets vurdering, at medarbejderne handlinger bærer præg af en lidt uklar rollefordeling. Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i mindre grad har fokus på at efterleve principperne bag "Det gode måltid", idet medarbejderne i mindre grad efterlever deres værtsrolle og sikrer den nødvendige ro omkring måltidet.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet, og at medarbejderne under gruppeinterviewet i høj grad kan redegøre for faktorer, der understøtter "Det gode måltid".

Træning og aktivitet

Tilsynet vurderer, at seniorcentret i meget høj grad har et varieret tilbud om aktiviteter for beboerne. Det er dog tilsynets vurdering, at det kan være vanskeligt at skabe et nøjagtigt overblik over de konkrete aktivitetstilbud, da der på et par afdelinger ikke ses en samlet og tydelig beskrivelse heraf.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredshed med tilbuddene, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning for beboerne.

Omgangsform og sprogbrug

Tilsynet vurderer, at der generelt kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne. I et enkelt tilfælde er det tilsynets vurdering, at en medarbejder kun i middel grad er opmærksom på at sikre den faglig korrekte og respektfulde kommunikation, idet medarbejderen kommunikerer på afstand med en beboer. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne, og at der altid kommunikeres i en respektfuld tone til dem.

På baggrund af medarbejderinterviewet er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i alle tilfælde oplever, at der kommunikeres og ageres respektfuldt i mødet med beboerne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at et par medarbejdere ikke er helt fortrolige med at give konstruktiv feedback, når der opstår anledning hertil. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under gruppeinterviewet i meget høj grad kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejen og omsorgen for beboerne i meget høj grad udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og ud fra et fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at plejen under begge observationsstudier i meget høj grad udføres på en faglig korrekt måde, og at medarbejderne efterlever retningslinjerne i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

Organisatoriske rammer

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at organiseringen understøtter mulighederne for at levere høj kvalitet i udførelsen af kerneydelser for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne føler sig kompetente til at udføre de opgaver, de stilles over for i hverdagen, og at der på seniorcentret er gode muligheder for kompetenceudvikling.

Det er tilsynets vurdering, at såvel ledelse som medarbejdere i meget høj grad har fagligt fokus på at sikre det gode samarbejde med pårørende.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad er fokus på at skabe gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfaglig sparring i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som værende meget velfungerende. Tilsynet konstaterer, at en medarbejder efterspørger, at hendes pædagogfaglige kompetencer i højere grad bringes i spil i hverdagen.

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.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvorledes der kan ske korrekt opbevaring af fødevarer, der ikke tåler at ligge fremme i længere tid.
2. Tilsynet anbefaler, at seniorcentret fortsætter det målrettede arbejde med at sikre det gode måltid for beboerne. Herunder anbefaler tilsynet, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at medarbejderne har den faglige forståelse for principperne bag "Det gode måltid", og at medarbejderne har den faglige forståelse for, hvorledes de i praksis efterlever værtsrollen.
3. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så der skabes et godt overblik over aktivitetstilbuddene for beboerne, og at tilbuddene i højere grad bliver synliggjort på en let og forståelig måde.
4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at alle medarbejdere, herunder vikarer/afløsere, har den nødvendige faglige forståelse for, hvordan der i praksis udvises en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.
5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt reflekteres over en medarbejders oplevelse af, at hendes pædagogfaglige kompetencer ikke i tilstrækkeligt omfang inddrages i hverdagens praksis.

2. OPLYSNINGER OM SENIORCENTRET

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Egegården, Klausdalsbrovej 213, 2860 Søborg
Leder: Jessie Lykke
Antal boliger: 129 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder• Interview af tre beboere• Observationsstudier• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en pædagog)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Leder:</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til måltidet, hygiejne, håndtering af affald og vasketøj, planlægning og tilrettelæggelse af plejen samt anbefaling i forhold til medarbejderes italesættelse af oplevet travlhed over for beboerne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet på at sikre det gode måltid for beboerne. I arbejdet har der været rettet et særligt fokus på italesættelse af medarbejdernes ansvar og værtsrolle, samt hvorledes der sikres en god planlægning og opgavefordeling fra start. Fordeling af opgaver omkring måltidet sker fra morgenstunden og på lige fod med planlægningen af de øvrige opgaver. Måltidet er ofte på dagsordenen til beboermøderne, hvor der lyttes til de ønsker, som beboerne fremkommer med.</p> <p>Ledelsen beskriver, at de som led i kvalitetsarbejdet taler med medarbejderne om de observationer, de gør i forbindelse med afholdelse af et måltid. Ledelsen udtrykker samtidig bevidsthed om, at idet der løbende kommer nye medarbejdere til, er det nødvendigt at have et konstant fokus på og dialog om, hvorledes eksempelvis værtsrollen ønskes efterlevet.</p> <p>Som opfølgning på anbefaling i forhold til hygiejne, herunder også håndtering af affald og vasketøj, er emnerne blevet drøftet på personalemøder. En hygiejnegruppe har udarbejdet plancher, som bruges til vidensdeling og inspiration i praksis. Hygiejnegruppen er eksempelvis repræsenteret ved leder, plejepersonale, leder af køkken og service samt særlige vejledere på området. Gældende retningslinjer og instrukser er præsenteret for medarbejderne, og der er gennemført tests i håndhygiejne. Ledelsen beskriver bevidsthed om, at det er nødvendigt at have en løbende dialog med medarbejderne omkring, hvorledes de hygiejniske retningslinjer overholdes. Fremadrettet er det planen, at kommunens hygiejnesygeplejerske skal lave audits på området.</p> <p>Det er blevet italesat over for medarbejderne, at alt affald og vasketøj skal håndteres i poser. Det er ledelsens oplevelse, at det faste personale har fået indarbejdet arbejdsgangen på en god måde, men at der stadig kan være visse udfordringer hermed i forhold til afløsere og vikarer. Medarbejderne opleves dog gode til at være opmærksomme på at støtte kolleger i at overholde de gældende retningslinjer.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der i hverdagen er fokus på at sikre den gode planlægning af plejeforløbene fra morgenstunden. Medarbejdernes fokus er blevet skærpet i forhold til at huske at lave aftaler med beboerne og informere beboerne, hvis der opstår ændringer i forhold til den planlagte og aftalte hjælp. Beboernes erfaringer er blevet taget op på beboermøder, og netop på baggrund heraf er det aftalt, at beboerne skal informeres ved større ændringer.</p> <p>I forhold til tilsynets anbefaling omkring medarbejdernes italesættelse af oplevet travlhed over for beboerne er det ledelsesmæssigt blevet skærpet over for medarbejderne, at beboerne aldrig må involveres i en oplevet travlhed. Ledelsen beskriver, hvordan arbejdet med den personcentrerede omsorg, herunder perspektivskiftet, har styrket medarbejdernes evne til at sikre den hensigtsmæssige kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fået kommunikative redskaber til at håndtere pressede situationer på en faglig korrekt måde.</p> <p>På seniorcentret er man optagede af at imødekomme rekrutteringsproblematikker. Det opleves vanskeligt at rekruttere social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Pt. har seniorcentret en del vakante stillinger. I arbejdet med at løse de rekrutteringsmæssige udfordringer forsøger man at ansætte flere pædagoger og ufaglærte, hvor sidstnævnte tilbydes en uddannelsesstilling.</p>
-------------	--

Ledelsesmæssigt er der fokus på at sikre et godt arbejdsmiljø, så medarbejdere kan fastholdes i deres stillinger, og elever kan rekrutteres til faste stillinger efter endt uddannelse. Eksempelvis arbejdes der med emner, relateret til ”psykologisk tryghed”, så medarbejderne klædes godt på til at udtrykke oplevelser og følelser.

På seniorcentret er de også optaget af at få en mere normal hverdag tilbage for beboerne. Det har stor ledelsesmæssig prioritet, at de større fælles aktiviteter, som eksempelvis busture, genetableres. Ledelsen fortæller, at sidst i december var næsten alle beboere fra en afdeling på en bustur.

Der arbejdes målrettet med kompetenceafklaring af social- og sundhedsassistenterne. Kompetenceafklaringen sker ud fra særlige skemaer udarbejdet til formålet. Kompetenceafklaringen foretages af sygeplejersker, som har dialog med medarbejderne om deres styrker og svagheder. Ledelsen beskriver, at der i dialogen tages udgangspunkt i de målepunkter, der er for social- og sundhedsassistenternes uddannelse. Skemaerne fungerer som et godt arbejdsredskab, og de bidrager til afdækning af, hvor der skal sættes ind med kompetenceudvikling over for den enkelte medarbejder. Kompetenceafklaringen sikrer ledelsen vigtig viden og bidrager til, at medarbejderne får selvindsigt i eget kompetenceområde.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Tilsynet konstaterer dog ved indeværende tilsyn, at seniorcentret endnu ikke er i mål i forhold til opfølgning på anbefalingerne omkring måltidet.

Tilsynet vurderer, at der på seniorcentret arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data

Observation:

Beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse.

Beboernes boliger observeres rengjorte og ryddelige, og deres hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

Tilsynet observerer fra morgenstunden, at beboernes hjælpemidler er samlet ude i caféen. Alle hjælpemidlerne er blevet rengjort af rengøringspersonalet tidligt i morges. En medarbejder fra teknisk afdeling er i gang med at sikre, at kørestolene har luft i dækkene, og medarbejder udfører små-reparationer, så det sikres, at hjælpemidlerne er funktionsdygtige. En medarbejder fra rengøringen fortæller, at de hjælper til for at aflaste deres kolleger i plejen.

Beboere:

Beboerne har på baggrund af helbredsmæssige udfordringer generelt svært ved at svare på tilsynets spørgsmål. Et par beboere svarer eksempelvis kun med enstavelsesord.

Alle beboerne bekræfter, at de er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Direkte adspurgt bekræfter beboerne, at de kender de fleste af medarbejderne, der kommer og hjælper dem. En af beboerne svarer flere af tilsynets spørgsmål med, at hun er meget glad for at bo på seniorcentret.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver fokus på, at plejen og omsorgen for beboerne udføres på en stille og rolig måde og i et tempo, der er afstemt beboernes behov og udfordringer.

Medarbejderne oplever, at de har et godt kendskab til de beboere, de kommer hos, og at deres fokus på at få en god relation til beboerne bidrager til at sikre beboernes tryghed og kvalitet i plejen.

Plejeopgaverne fordeles efter kontaktpersonsprincippet og ud fra et fokus på at matche beboernes kompleksitet med de enkelte medarbejders faglige kompetencer. Typisk planlægges dagens opgaver fra morgenstunden, og der laves aftaler mellem medarbejderne, hvis der skal være to medarbejdere til en plejeopgave hos en beboer. Dette sikrer, at plejen forløber bedst muligt og uden unødige afbrydelser. En medarbejder fortæller, at hun ofte oplyser sine kolleger om, at hun ikke vil forstyrres under et plejeforløb, da hun finder dette generende for både hende selv og en beboer, hun kommer fast hos. En medarbejder italesætter, at der også er fokus på, at man har de remedier, man skal bruge, før en plejeopgave opstartes.

Medarbejderne beskriver, at de informerer beboerne, hvis der er afvigelser i forhold til tidspunktet for, hvornår beboerne plejer at få hjælpen om morgenen.

Medarbejderne beskriver fokus på, at plejen og omsorgen for beboerne ydes med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. Medarbejderne opnår kendskab til beboernes ønsker, vaner og behov ved at anvende livshistorien og ved at holde sig orienteret om eventuelle ændringer beskrevet i døgnrytmeplanen. Derudover udføres plejen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Det er medarbejdernes oplevelse, at den hverdagsrehabiliterende tilgang er en helt naturlig og godt indarbejdet måde at levere plejen på. En medarbejder fremhæver betydningen af at inddrage selv de mindste ressourcer, en beboer måtte have. I arbejdet med at fastholde og eventuelt udvikle beboernes funktionsniveau samarbejdes med fysioterapeuterne. En medarbejder giver et eksempel på, hvordan en beboer i kørestol gennem et træningsforløb er blevet genoptrænet til at gå en mindre distance med en rollator.

Ved ændringer i en beboers tilstand foretages faglige observationer, og alt afhængig af situationen, handles der på tilstanden. En medarbejder beskriver, hvordan der eksempelvis kan udføres TOBS. Medarbejderne beskriver fokus på observationer i forhold til urinvejsinfektion og dehydrering. Ved behov for faglig sparring tages kontakt til sygeplejersken. Medarbejderne beskriver bevidsthed om kun at udføre handlinger inden for eget kompetenceområde. Ved ændringer i en beboers tilstand dokumenteres observationer og handlinger, så kolleger kan følge op på en given indsats eller holde et særligt øje med beboeren.

Pårørende:

Tilsynet har ikke været i kontakt med pårørende under tilsynsbesøget.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet og tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i leveringen af pleje og omsorg for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for observationer og handlinger ved ændringer i beboernes helbredsmaessige tilstand.

3.2.2 Mad og måltider

Data

Observation:

I morgen- og formiddagstimerne opholder flere beboere sig på fællesarealerne og særligt omkring spisestuerne. I et mindre lokale, som har en hjemlig og hyggelig indretning, er der dækket bord og gjort klar til morgenkaffe for en lille gruppe af beboere.

Flere beboere sidder og nyder deres morgenmad i den fælles spisestue. Bordene ses pænt dækket med navneskilte, servietter og blomster. På en afdeling spilles afdæmpet og rolig musik, hvilket skaber en god morgenstemning i rummet. Medarbejdere er omkring beboerne og støtter dem, der har behov herfor.

På bordene står der kander med drikkevarer, brødkurve, tallerkener med ost samt små skåle med smør og marmelade, så beboerne selv kan forsyne sig. Tilsynet observerer på en afdeling, at der ligger ost på en tallerken, som trods køleplade og husholdningsfilm bærer præg af, at den har ligget fremme i nogle timer.

I forbindelse med frokostmåltidet observeres det, at en medarbejder er iført plastforklæde og handsker. Medarbejderen følger således gældende retningslinjer på området. Medarbejderen har rollen som anretter i køkkenet. Beboerne sidder ved tre borde, og foruden medarbejderen, der anretter maden, er der tre medarbejdere til stede under måltidet. Den ene medarbejder præsenterer et fad med smørrebrød for beboerne, så beboerne selv kan vælge det, de ønsker at spise. To medarbejdere sætter sig ved hvert deres bord.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne, der sidder med ved bordene, har mindre fokus på at skabe dialog og socialt samvær under måltidet. Medarbejderne rejser sig flere gange fra bordet og foretager praktiske opgaver i køkkenet. Begge medarbejdere går også frem og tilbage med drikkevarer, som står placeret på anretterbordet i køkkenet. Medarbejdernes ageren skaber en del uro under måltidet. Derudover bemærker tilsynet, at opvaskemaskinen sættes over, hvilket virker forstyrrende under måltidet. Et fjernsyn er tændt på trods af, at ingen beboere ser herpå.

Beboere:

Beboerne giver udtryk for, at måltiderne opleves hyggelige, og at de er tilfredse med kvaliteten af maden. En beboer fortæller, at hun nyder at sidde ved samme plads hver dag. Beboeren beskriver yderligere, at maden serveres på fade, og at man altid selv vælger, hvad man ønsker at spise. Beboerne kan derudover ikke redegøre nærmere for oplevelser eller meninger i forhold til maden og rammerne for måltidet.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at opgaverne omkring måltidet planlægges fra morgenstunden. Under måltiderne er der fokus på at skabe en hyggelig og rolig ramme, og der skal ikke udføres praktiske opgaver, mens beboerne sidder og spiser. Medarbejderne sidder med ved bordene. En medarbejder beskriver, at idet rollerne omkring måltidet er fordelt på forhånd, har de ikke dårlig samvittighed ved at blive siddende ved bordet under hele måltidet. Medarbejderne udtrykker stor enighed om, at det har en stor betydning, at medarbejderne bliver siddende ved bordet og bidrager til at skabe god dialog og socialt samvær.

Beboere fra hver afdeling deltager i et mad-udvalg med køkkenpersonalet. Således gives beboerne mulighed for medindflydelse. En medarbejder beskriver, at den varme mad nu bliver tilberedt umiddelbart før, den serveres for beboerne. Medarbejderne oplever, at dette giver mulighed for servering af andre middagsretter, end de er vant til.

Maden anrettes og serveres ud fra en rehabiliterende tilgang samt ud fra hensyntagen til beboernes individuelle behov og ønsker. Medarbejderne beskriver, at COVID-19 situationen gav visse begrænsninger i forhold til at sikre den rehabiliterende tilgang i serveringen af maden. Medarbejderne glæder sig over, at man nu igen er vendt tilbage hertil.

Tilsynets vurdering - 3

På baggrund af observationer af et frokostmåltid på en afdeling er det tilsynets vurdering, at medarbejdernes handlinger bærer præg af en lidt uklar rollefordeling. Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i mindre grad har fokus på at efterleve principperne bag "Det gode måltid", idet medarbejderne i mindre grad efterlever deres værtsrolle, og sikrer den nødvendige ro omkring måltidet.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under gruppeinterviewet i høj grad kan redegøre for faktorer, der understøtter "Det gode måltid".

3.2.3 Træning og aktivitet

Data	<p>Observation:</p> <p>I en afdeling har en aktivitetsmedarbejder arrangeret såkaldt "KREA-hygge" i fælleskøkkenet. Der laves collager, og to beboere sidder med ved bordet og deltager aktivt i dette. Der er en hyggelig stemning, og der tales om relevante hverdagsemner. Beboerne virker glade for tilbuddet, og medarbejderen inddrager beboerne på en imødekommende måde. I afdelingerne ses en hyggelig indretning med dekoration på væggene, som flere af beboerne har været med til at lave.</p> <p>Endvidere ses der opslag vedrørende klassisk musikeftermiddag samt sang og musik ved musikterapeut, som andre af dagens aktiviteter. Tilsynet bemærker positivt, at der er varierede tilbud om aktiviteter gennem hele ugen, og på flere dage ses tilbud om aktiviteter både i formiddags-, eftermiddags- og aften timerne.</p> <p>På to afdelinger bemærker tilsynet dog, at det er vanskeligt at skabe et overblik over aktivitetstilbuddene. På opslagstavlerne ses flere enkeltvise opslag med forskellige tilbud om aktiviteter på konkrete dage. Eksempelvis ses et opslag med tilbud om banko på en konkret dag og et opslag med arrangement omkring musik på en anden dag. Derudover er der et opslag "Ugeskema for aktiviteter og træning". Oversigten vedrører udelukkende træningstilbud. På en dør er der ophængt en farverig overskrift med "Aktiviteter", men der er ingen beskrivelser herunder.</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne oplyser, at de deltager i de aktiviteter, de ønsker. En beboer fortæller, at der hver uge er banko, hvilket beboeren nyder at deltage i. Derudover beskriver beboeren glæde ved at deltage på busture, da de altid har det sjovt, når de sidder i bussen. Beboeren har oplevelsen af, at hun kender en del af de beboere, hun bor sammen med, og at de er gode til at hygge sig sammen på fællesarealerne.</p> <p>To af beboerne har vanskeligt ved at redegøre for, hvilke aktiviteter de deltager i. En af beboerne fortæller, at han kun deltager i enkelte af aktiviteterne, men at dette er hans eget valg. Beboeren foretrækker at hygge sig i sin bolig eller opholde sig lidt på fællesarealerne.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne beskriver, at aktivitetsmedarbejdere forestår planlægning og udførelse af fælles aktiviteter og aktiviteter på afdelingsniveau. Der er faste ugentlige aktiviteter, som bidrager til at sikre en god struktur i beboernes hverdag. Seniorcentret har tilknyttet en musikterapeut, som kommer på afdelingerne. Medarbejderne beskriver, at man netop har opstartet afholdelse af de lidt større fællesarrangementer for beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at man på trods af COVID-19 situationen har formået at opretholde et højt aktivitetsniveau for beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at aktivitetsmedarbejderne informerer beboerne om dagens aktiviteter, men at de også selv har et ansvar for både at informere om dagens aktiviteter og eventuelt følge beboeren hertil. Derudover informeres om aktiviteter i beboerbladet.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at aktivitetsmedarbejderne er gode til at sikre beboernes indflydelse på valg af aktiviteter. Beboerne spørges løbende ind til, om de har forslag, og eksempelvis er det ofte beboerne, der kommer med forslag til ture ud af huset.</p> <p>En medarbejder oplyser, at man skriver på afdelingens opslagstavle, hvilken aktivitet der er den pågældende dag. Tilsynet taler med medarbejderne om de observationer, der er gjort på et par afdelingers opslagstavler.</p>
-------------	--

Et par af medarbejderne udtrykker, at de nogle gange også selv kan have svært ved at danne sig et hurtigt overblik over aktivitetstilbuddene, og at der nok er behov for, at de får sat lidt mere struktur på, hvordan man informerer herom.

I forhold til træningstilbud oplyser medarbejderne, at ergoterapeuter og fysioterapeuter foretager screening af beboernes behov og ønsker for træning. Efterfølgende udarbejdes en plan for træningsindsatsen, og plejepersonalet informeres herom, så også de kan bidrage med træning under plejeforløbet. På beboerkonferencer foregår der tværfaglig sparring omkring beboernes behov for træning, og der evalueres på effekten af de indsatser, der tilbydes. Som led i træning er der aktivitetstilbud med musik og bevægelse en gang ugentligt. Træning tilbydes individuelt og som gruppetræning. Enkelte beboere modtager vederlagsfri træning. Derudover er der mulighed for åben træning, hvor beboerne kan benytte træningslokalet, hvis de ønsker det.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at seniorcentret i meget høj grad har et varieret tilbud om aktiviteter for beboerne. Det er dog tilsynets vurdering, at det kan være vanskeligt at skabe et nøjagtigt overblik over de konkrete aktivitetstilbud, da der på et par afdelinger ikke ses en samlet og tydelig beskrivelse heraf.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredshed med tilbuddene, og at de deltager heri efter eget ønske.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning for beboerne.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

Data

Observation:

Tilsynet observerer, at en beboer sidder med to andre beboere i afdelingens spisestue. En medarbejder kommer forbi og lægger sin hånd på den ene beboers skulder. Medarbejderen kommunikerer i øjenhøjde med beboeren. Medarbejderen roser beboerens udseende, da beboeren har fået ordnet sit hår og lagt make-up, som beboeren virker stolt af.

Tilsynet observerer respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne hilser venligt og imødekommende på de beboere, de møder på fællesarealerne. Beboerne tildales ved fornavn.

I et enkelt tilfælde bemærker tilsynet dog, at en medarbejder står på afstand og taler med en beboer. På trods af, at medarbejderen taler i et lidt højt toneleje, har beboeren lidt vanskeligt ved at forstå, hvad medarbejderen siger. Medarbejderen bemærker dette efterfølgende og går hen til beboeren for at fortsætte dialogen.

Beboere:

En beboer fortæller, at man på seniorcentret altid hilser på hinanden ved at sige fornavnet. Beboeren synes, det er hyggeligt, at medarbejderne altid hilser ved fornavn, når hun kommer ned i den fælles spisestue. Beboeren oplever, at hun har det godt med alle medarbejderne, og beboeren beskriver medarbejderne som værende meget flinke og rare. Beboeren fortæller endvidere, at det er hendes børn, der har valgt, at hun skulle bo her. Beboeren roser sine børn for deres gode valg.

De to øvrige beboere svarer ja til, at medarbejderne taler til dem på en respektfuld og anerkendende måde. En af beboerne udtrykker, at hvis hun skulle opleve det modsatte, kan hun godt selv sige fra. Den anden beboer beskriver medarbejderne som værende søde og rare.

Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Tiltale ved fornavn.

- Hilse venligt på de beboere, man møder.
- Tale tydeligt og langsomt - særligt, hvis man som medarbejder har lidt accent
- Være bevidst om kropssproget.
- Kommunikere i øjenhøjde.
- Ikke udvise en stresset adfærd. Medarbejderne pointerer, at de aldrig italesætter deres travlhed over for beboerne.
- Bruge humor i dialogen - og bruge denne med respekt.
- Udvide situationsforståelse.
- Afstemme kommunikationen individuelt efter beboernes behov.

To af medarbejderne udtrykker, at der er plads til forbedringer i forhold til altid at kommunikere i en respektfuld tone til beboerne. De to medarbejdere beskriver, at der på seniorcentret er mange dygtige medarbejdere blandt det faste personale, men at der også kommer afløserer og vikarer, som indimellem kan have en mindre professionel adfærd.

En af medarbejderne fortæller, at hun netop i dag har oplevet, at en afløser kommunikerede i en mindre respektfuld omgangstone til en beboer. Medarbejderen oplyser, at hun ikke har talt med afløseren herom, da afløseren har svært ved at modtage kritik, selv om denne gives på en konstruktiv måde. Medarbejderen har endnu ikke informeret ledelsen om oplevelsen. Den anden medarbejder beskriver ligeledes om en hændelse i en aften-vagt, hvor en afløser udviste en mindre respektfuld adfærd i sin tilgang. Medarbejderen håndterede selv situationen på det konkrete tidspunkt og handlede på en sådan måde, at hændelsen ikke kom til gene for nogle beboere. Tilsynet har informeret ledelsen om medarbejdernes oplevelser. Ved tilsynets afslutning oplyser ledelsen, at der allerede er taget hånd om situationen, og at de har fået en god dialog med medarbejderne.

De to af medarbejderne beskriver, at de nok også selv er lidt konfliktsky, og ikke altid føler sig helt trygge ved at give konstruktiv kritik til kolleger/afløserer. Tredje medarbejder beskriver, at hun bestemt ikke har problemer med at tage en dialog med en kollega, hvis der observeres mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd.

Alle tre medarbejderne giver udtryk for, at de er helt trygge ved at gå til ledelsen med deres oplevelser, og at de altid føler sig godt modtaget, når de gør det.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der generelt kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne. I et enkelt tilfælde er det tilsynets vurdering, at en medarbejder kun i middel grad er opmærksom på at sikre den faglig korrekte og respektfulde kommunikation, idet medarbejderen kommunikerer på afstand med en beboer.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne, og at der altid kommunikeres i en respektfuld tone til dem.

På baggrund af medarbejderinterviewet er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i alle tilfælde oplever, at der kommunikeres og ageres respektfuldt i mødet med beboerne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at et par medarbejdere ikke er helt fortrolige med at give konstruktiv feedback, når der opstår anledning hertil.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under gruppeinterviewet i meget høj grad kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd overfor beboerne.

3.2.5 Observationsstudier

Data	<p>Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:</p> <p>Kommunikation</p> <p><u>Observationsstudie af morgenpleje ved to personer:</u> Medarbejderne banker på døren, og hilser venligt på beboeren, som ligger i sin seng. Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejderne spørger ind til beboerens søvn og emner, der er relevante for beboeren. Der føres en rolig kommunikation, tilpasset beboerens behov. Medarbejderne anvender humor i tilgangen, som beboeren virker til at nyde. Den ene medarbejder har et indgående kendskab til beboerens livshistorie, som inddrages naturligt i samtalen. Beboeren virker træt, og tager ikke selv initiativ til dialog, men medarbejderne inddrager beboeren løbende.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenpleje:</u> Medarbejderen banker på døren, inden hun træder ind i beboerens bolig. Medarbejderen hilser høfligt på beboeren, som tiltales ved fornavn. Der foregår mindre dialog mellem beboeren og medarbejderen, men dette virker til at være i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderen taler til beboeren i øjenhøjde og på en meget venlig og respektfuld måde.</p> <p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p><u>Observationsstudie af morgenpleje ved to personer:</u> En af medarbejderne fortæller beboeren, at hun får sin morgenpille med lidt yoghurt, hvilket beboeren giver samtykke til. Medarbejderne italesætter løbende deres handlinger, inden de igangsættes. Beboeren gives forskellige valgmuligheder i forhold til tøjvalg, men beboeren ønsker, at medarbejderne tager beslutningerne. Medarbejderne inddrager beboeren i de valg, der foretages. Det er tydeligt, at hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og rutiner.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenpleje:</u> Medarbejderen sikrer beboerens accept, inden en handling igangsættes, fx når medarbejderen skal fjerne beboerens dyne, sænke hovedgærdet eller smøre beboeren med creme. Medarbejderen informerer beboeren om sine observationer undervejs, og medinddrager herved beboeren i plejen. Medarbejderen har hele tiden fokus på at sikre beboerens velbefindende. Beboeren virker tryk under hele forløbet.</p> <p>Rehabilitering</p> <p><u>Observationsstudie af morgenpleje ved to personer:</u> Medarbejderen guider beboeren til at holde fast i liftsejlet, læne sig frem på toiletstolen og løfte armene, når liftsejlet skal af og på. Beboeren har sparsomme ressourcer, men motiveres til selv at vaske sit ansigt. Beboeren gives tid til selv at udføre opgaven. Da beboeren ikke har kræfter til mere, yder medarbejderen kompenserende hjælp, og færdiggør øvre personlig pleje. Toiletstolens funktioner anvendes til at understøtte en rehabiliterende tilgang, så beboeren har bedre mulighed for at være så aktiv som muligt.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenpleje:</u> Medarbejderen guider og motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer meningsfuldt i plejen, eksempelvis ved forflytninger og vendinger i sengen. Medarbejderen hæver hovedgærdet, og beboeren guides til at få benene ud over sengekanten. Medarbejderen roser og anerkender beboeren for indsatsen. Beboeren gives klude, og medarbejderen guider beboeren til selv at vaske sit ansigt. Tempoet tilpasses beboerens behov.</p>
-------------	--

Beboeren har en fraktur i en den ene arm, og kan derfor kun deltage sparsomt i den personlige pleje.

Faglig udførelse

Observationsstudie af morgenpleje ved to personer:

Medarbejderne ifører sig korrekte værnemidler og klargør remedier, inden morgenplejen igangsættes. Tilgangen bærer præg af en tydelig rollefordeling, hvor medarbejderne har fordelt opgaverne hensigtsmæssigt imellem sig.

En medarbejder giver beboeren støttestrømper på, mens beboeren ligger i sengen, hvilket sikrer en hensigtsmæssig arbejdsstilling, og er mest behageligt for beboeren. Der anvendes handsker til opgaven. Der udføres nedre toilette, mens beboeren ligger i sengen, og medarbejderne udfører dette fagligt korrekt og ud fra de hygiejniske principper. Beboeren smøres efterfølgende med barrierecreme. Beboeren gives liftsejl på og forflyttes via loftlift over på toiletstolen. På badeværelset foregår den øvre personlige pleje og tandbørstning. Beboeren smøres med creme, og får hjælp til at få lagt make-up. Medarbejderne håndterer liften fagligt korrekt, og de virker fortrolige med opgaven. En medarbejder varetager den øvre pleje, mens den anden medarbejder foretager praktiske opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning i boligen.

Medarbejderne foretager håndhygiejne mellem handskeskift, og inden boligen forlades. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.

Observationsstudie af morgenpleje:

Medarbejderen klargør remedier på forhånd, og placerer disse på et rullebord. Sengen indstilles til korrekt arbejds højde, og medarbejderen ifører sig værnemidler. Medarbejderen foretager nedre toilette, mens beboeren ligger i sengen, hvilket er fagligt korrekt i forhold til at forebygge urinvejsinfektion. Medarbejderen masserer beboerens ben, mens beboeren gives creme på. Medarbejderen fortæller beboeren, at dette er for at tage hensyn til beboerens kredsløb, da beboeren er kørestolsbruger.

Beboeren forflyttes over i en kørestol, og køres til badeværelset, hvor beboeren gives tid til toiletbesøg, mens medarbejderen foretager praktiske opgaver, såsom sengeredning, oprydning og udluftning. Tilsynet bemærker, at beboeren sidder på toilettet, mens øvre pleje foretages. Medarbejderen fortæller, at dette er i overensstemmelse med beboerens eget ønske. Der er tidligere afprøvet med taburet og andre redskaber.

Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, og har løbende fokus på de hygiejniske principper samt afbrydelse af smitteveje. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejen og omsorgen for beboerne i meget høj grad udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og ud fra et fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse.

Det er tilsynets vurdering, at plejen under begge observationsstudier i meget høj grad udføres på en faglig korrekt måde, og at medarbejderne efterlever retningslinjerne i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Leder:</p> <p>Ledelsen beskriver, at de organisatoriske rammer, faste arbejdsprocedurer og fokus på udvikling understøtter mulighederne for at sikre høj kvalitet i leveringen af kerneydelser for beboerne.</p> <p>Seniorcentret har et fast introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvor der eksempelvis er planlagt samtaler med forskellige ugers mellemrum. Yderligere arbejdes der med en mentorordning for alle nyansatte.</p> <p>Medarbejdere har deltaget i undervisning omkring den personcentrerede omsorg. Den personcentrerede tilgang bringes i spil under beboerkonferencer og i den daglige sparring mellem medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne skal gennemføre e-learning i relation til demens inden 3 måneder efter ansættelse. Når medarbejderne har gennemført undervisningen, modtager de et diplom, som afleveres til nærmeste leder som dokumentation for, at medarbejderne har gennemført undervisningen.</p> <p>Ergoterapeuter har forestået undervisning af medarbejderne i dysfagi. Ledelsen beskriver, at ergoterapeuterne har faste vagter i aftentimer og på lørdage.</p> <p>Sygeplejersker, ergoterapeuter og fysioterapeuter arbejder på tværs i huset, og kan altid tilkaldes ved behov. Aktivitetsmedarbejdere er tovholdere på planlægning og afholdelse af aktiviteter. Derudover har seniorcentret tilknyttet en musikterapeut.</p> <p>Ved en beboers indflytning på seniorcentret afholdes der indflytningssamtale, hvor pårørende inviteres til at deltage. Over for de pårørende italesættes det, at de altid er velkomne til at henvende sig, og hvis der er behov herfor, tilbydes de pårørende at komme ind til et møde. Samarbejdet med de pårørende sker gennem den personlige kontakt, når de kommer på besøg eller via mails og telefonopkald. På seniorcentret er der et bruger-pårørenderåd. Når pårørende viser interesse for hverdagslivet på seniorcentret, motiveres de pårørende til at indgå i bruger-pårørenderådet. Ledelsen italesætter fokus på, at det i samarbejdet med de pårørende også handler om at skabe en psykologisk tryghed, forstået på den måde, at de pårørende støttes i at blive trygge ved at tale om det, der er svært.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de faglige kompetencer til de opgaver, de stilles over for. Medarbejderne beskriver, at der på seniorcentret er gode muligheder for kompetenceudvikling. Medarbejderne nævner eksempelvis, at både sygeplejersker og en læge forestår undervisning af dem. En medarbejder beskriver, at der som led i kompetenceudviklingen også anvendes "Floor walk", hvor en sygeplejerske eller nærmeste leder følger medarbejderne i udførelsen af en opgave.</p> <p>To af medarbejderne beskriver, at undervisningen omkring den personcentrerede omsorg har gjort dem fortrolige med arbejdet med tilgangen. En af medarbejderne har endnu ikke modtaget undervisning heri, men ser meget frem til at få dette tilbudt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har været igennem kompetenceafklaring med nærmeste leder. Kompetenceafklaringen har styrket medarbejdernes viden i forhold til egne kompetenceområder. Et par af medarbejderne fortæller, at de i starten var lidt nervøse ved at skulle have samtalen omkring deres kompetenceområder, men de har efterfølgende konstateret, at de fik stort udbytte af samtalen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er meget forskelligt, hvor meget de pårørende ønsker at blive inddraget. Under indflytningssamtalerne afstemmes forventninger, ønsker og behov hertil.</p>
------	---

Medarbejderne oplever, at der er et godt samarbejde med de pårørende, og at de selv er meget opmærksomme på at søge kontakten, når pårørende eksempelvis kommer på besøg. En medarbejder beskriver bevidsthed om at overholde gældende regler omkring personfølsomme oplysninger, når der kommunikerer med pårørende pr. mail.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der er i meget høj grad et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at organiseringen understøtter mulighederne for at levere høj kvalitet i udførelsen af kerneydelser for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne føler sig kompetente til at udføre de opgaver, de stilles over for i hverdagen, og at der på seniorcentret er gode muligheder for kompetenceudvikling.

Det er tilsynets vurdering, at såvel ledelse som medarbejdere i meget høj grad har fagligt fokus på at sikre det gode samarbejde med pårørende.

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Leder:

Ledelsen beskriver, at den faste mødestruktur understøtter mulighederne for tværfagligt samarbejde. Beboerkonferencer og daglige møder sammensættes med tværfagligt personale, så der kan sikres en helhedsorienteret faglig vinkel i sparringen omkring beboernes helbredsmæssige udfordringer. Rengøringspersonalet deltager også på beboerkonferencerne, hvilket medvirker til, at også deres observationer indgår i den samlede vurdering af beboerne.

På ugentlig basis afholdes forskellige ledermøder, og et af ledermøderne afholdes i fællesskab med ledelsen på Seniorcentret Møllegården.

Gennem tilbud om undervisning sikres muligheder for tværfaglig sparring. Eksempelvis underviser en læge i forskellige emner, såsom palliation, demens og Parkinson. I undervisningen deltager både sygeplejersker og plejepersonale.

Ledelsen beskriver, at seniorcentrets lægeordning giver gode muligheder for løbende lægefaglig sparring.

På seniorcentret har man tovholdere inden for områder som eksempelvis demens, forflytning, inkontinens og voldsforebyggelse. Tovholderne mødes på tværs af de to seniorcentre Møllegården og Egegården. Det samme gør sig gældende for fysioterapeuter, ergoterapeuter og arbejdsmiljøgrupper. Ledelsen beskriver, at ovenstående netop bidrager til, at der arbejdes i en ensartet retning.

Køkkenpersonalet skiftes til at gå på afdelingerne for at være i dialog med beboerne og medarbejderne. Når aftensmaden er klar til servering, instruerer køkkenpersonalet medarbejderne i, hvorledes maden skal anrettes og serveres.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som meget velfungerende. Medarbejderne italesætter, at de altid kun er et telefonopkald fra at få tværfaglig sparring, når de har behov for det. Den faste mødestruktur med eksempelvis beboerkonferencer, terapeutmøder, daglige personalemøder og assistentmøder understøtter muligheden for den tværfaglige sparring. Vidensdeling mellem vagter sker primært gennem dokumentationen i omsorgssystemet.

Ud over det interne tværfaglige samarbejde beskriver medarbejderne samarbejde med demenskoordinatorer, gerontopsykiatrisk team, læger, hørekonsulenter, bandagister og lignende. En medarbejder fortæller, hvordan der i et samarbejde med demenskoordinatoren blev iværksat indsatser over for en beboer med særlige udfordringer. Over to dage foretog demenskoordinatoren observationer af både beboeren og af medarbejderne, og efterfølgende blev der i et samarbejde udarbejdet en socialpædagogisk handleplan.

De indsatser, der efterfølgende blev igangsat, fik stor betydning for beboerens trivsel i hverdagen.

En medarbejder med en pædagogfaglig uddannelse giver udtryk for ønske om, at hendes faglige kompetencer bliver bragt mere i spil i hverdagen. Medarbejderen oplever i mindre grad, at plejepersonalet efterspørger hendes faglige kompetencer og den faglige sparring med hende.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad er fokus på at skabe gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfaglig sparring i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som værende meget velfungerende. Tilsynet konstaterer, at en medarbejder efterspørger, at hendes pædagogfaglige kompetencer i højere grad bringes i spil i hverdagen.

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, plejeboligernes 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 plejebolig. 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 medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet 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.

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

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen. • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mål-rettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målret-tet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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