Tilsynsrapport
Gladsaxe Kommune
Plejeboligerne Møllegården

Uanmeldt tilsyn
Maj 2021

BDO

INDHOLD

1. VURDERING 4
1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING 4
1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER 5

2. OPLYSNINGER OM SENIORCENTRET 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 16
4.1 FORMÅL 16
4.2 METODE 16
4.3 VURDERINGSSKALA 17
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE 18

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.

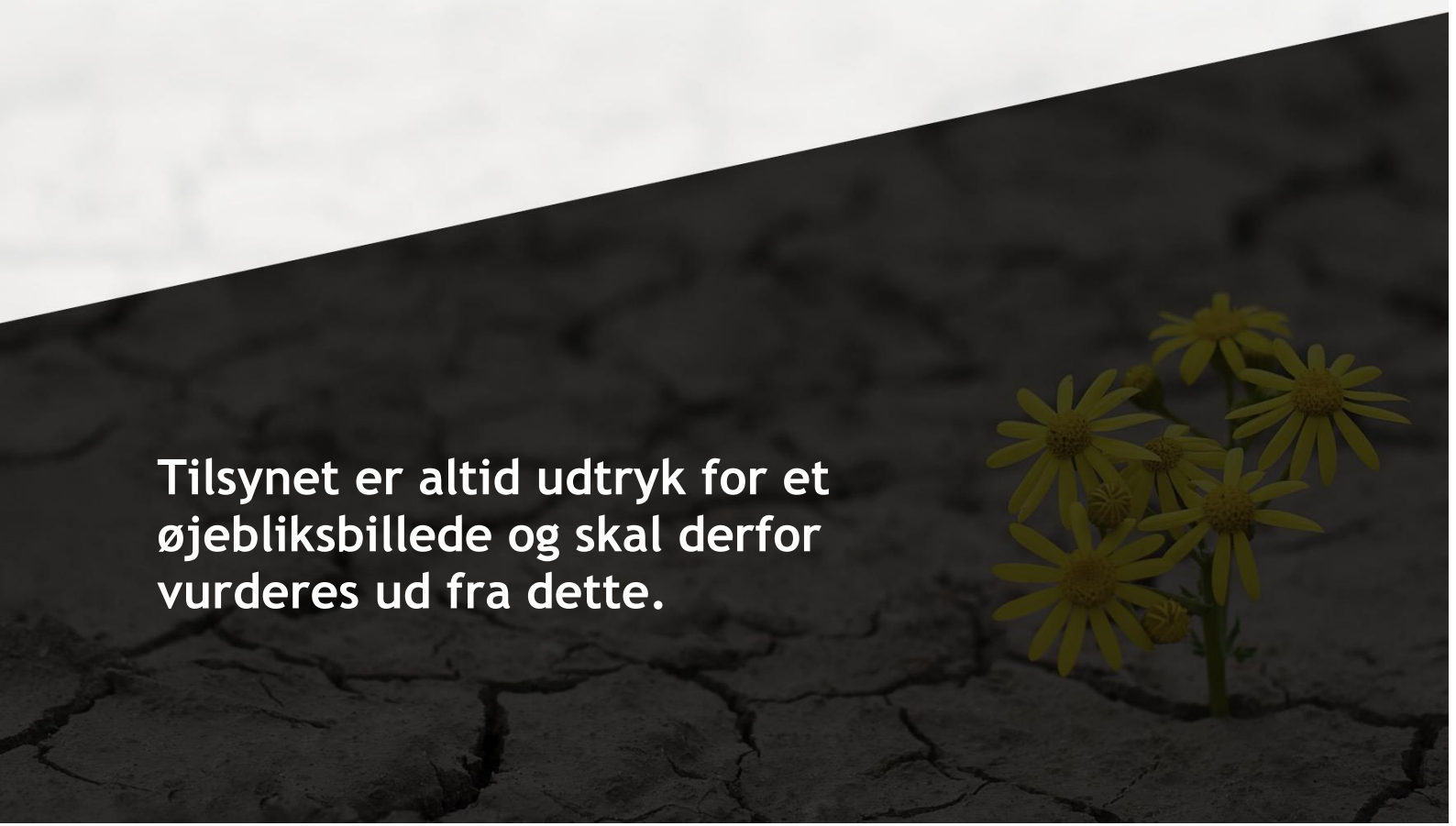
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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
gia@bdo.dk
Projektansvarlig



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Plejeboligerne Møllegården er, at forholdene kan karakteriseres som

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fokus på indsatser, der tager udgangspunkt i værdighedspolitikken og understøtter det målrettede og strukturerede kvalitetsarbejde på Møllegården.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den hjælp til pleje og praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne er generelt tilfredse med såvel omfanget, som kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god faglig forståelse for arbejdet med personlig pleje og praktisk hjælp, herunder den personcentrede omsorg og den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke anvender mundbind ensartet og i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden og måltiderne, og at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for overvejelser i forhold til afholdelse af gode måltider, der understøtter beboernes oplevelse af livskvalitet. Det er tilsynets vurdering, at det måltid, som tilsynet observerer, afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.

Tilsynet vurderer, at Møllegården generelt har et varieret tilbud om træning og aktiviteter for beboerne, og at beboerne er tilfredse med tilbuddene. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan trænings- og aktivitetstilbuddet er organiseret. Medarbejderne er fagligt bevidste om betydningen af, at beboerne understøttes i at have en aktiv og meningsfuld hverdag.

Tilsynet vurderer, at der er en individuel, respektfuld og anerkendende kommunikation imellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne. Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at de to pårørende, som tilsynet taler med, er meget tilfredse.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier overordnet set foregår respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, ligesom hjælpen tilrettelægges og udføres med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret og i nogen grad med fokus på den rehabiliterende tilgang. I det ene observationsstudie er det dog tilsynets vurdering, at medarbejderne i nogle tilfælde i mindre grad har fokus på at inddrage beboer og beboers ressourcer i forhold til såvel plejen som kommunikationen. Medarbejderne kommer således indimellem til at omtale beboer i tredjeperson. Tilsynet vurderer ligeledes, at et observationsstudiet i mindre grad bærer præg af planlægning og tilrettelæggelse, hvilket bevirker, at der forekommer flere unødige afbrydelser. I begge observationsstudier følger medarbejderne gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed og udvikling på Møllegården. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer og er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling.

Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på Møllegården understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.

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 medarbejderne øger deres fokus på at planlægge og tilrettelægge plejen, så unødige afbrydelser og forstyrrelser undgås. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne har fokus på løbende at inddrage beboerne i plejen og i kommunikationen for at sikre beboernes selvbestemmelsesret og undgå at tale hen over hovedet på beboerne. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne reflekterer over medarbejdernes oplevelse af manglende remedier i forhold til håndtering af vasketøj samt en mulig ændret arbejdsgang i forbindelse hermed. 4. Tilsynet anbefaler, på baggrund af observationer af, at mundbind anvendes forskelligt og fx bæres på hagen eller under næsen, at mundbind anvendes ensartet og bæres i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger.

2. OPLYSNINGER OM SENIORCENTRET

Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og adresse: Seniorcenter Møllegården, Bagsværd Møllevej 9, 2800 Lyngby
Leder: Jessie Lykke
Antal boliger: 91 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. maj 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets leder • Interview af 3 beboere • Interview med 2 pårørende • Observationsstudie • Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere) 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	**Ledelsen:** Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger. Ledelsen fortæller, at det er blevet italesat, at plejepersonalet har ansvar for den daglige rengøring af hjælpemidler. Som udgangspunkt er arbejdsgangen, at hjælpemidler rengøres i forbindelse med den daglige rengøring i boligerne. Det er generelt leders oplevelse, at beboernes hjælpemidler er rengjorte. Vedrørende besvarelse af nødkald fortæller ledelsen, at der løbende følges op på beboernes oplevelser af ventetid på nødkald. Der følges desuden op på log'en for at få et overblik over, hvor lang ventetid der i gennemsnit er på besvarelse af nødkaldene. Det italesættes desuden over for beboere og pårørende, at de skal tale med personalet, når de oplever ventetid på kald. På den måde kan der følges op med det samme. Derudover er der opmærksomhed på at lave aftaler med beboerne, så uopfyldte behov kan forebygges. Ledelsen fortæller desuden, at der med tilgangen i den personcentrerede omsorgsmodel er et fokus på det hele menneske, og der er således fokus på, hvad beboeren har behov for i et mere langsigtet perspektiv. Derudover har Møllegården implementeret en ny måde at holde indflytningssamtaler på, hvilket ligeledes har bidraget til at se det hele menneske. Der holdes desuden opfølgningssamtale tre måneder efter indflytningssamtalen. Ifølge ledelsen har det været en udfordring af arbejde med principperne for det gode måltid under COVID-19, men det er nu muligt at genoptage arbejdet. Maden serveres nu igen på fade og i skåle, og ledelsen har løbende fokus på at tale med medarbejderne om fx roller og ansvar, værtskab, ro og hygge. Vedrørende COVID-19 fortæller ledelsen, at Møllegården har haft et enkelt, men ret massivt smitteudbrud. Der har i den forbindelse været stort fokus på hygiejne og brugen af værnemidler. Ledelsen fortæller, at der både under og i forlængelse af COVID-19 er fokus på medarbejdernes trivsel. Hver afdeling er blevet opfordret til at holde et lille socialt arrangement for personalegruppen med henblik på at højne medarbejdernes trivsel. I forhold til øvrige fokusområder i kvalitetsarbejdet fortæller ledelsen, at Møllegården deltager i projekt "Bedre til ord, tal og it", hvor 2 x 12 medarbejdere om ugen deltager i undervisning. Derudover undervises der løbende i Personcentreret Omsorg. Medarbejderne i køkkenet har været på kursus i dysfagikost, og ergoterapeuterne skal undervise Møllegårdens plejemedarbejdere i dysfagi. Ledelsen fortæller, at der under COVID-19 har været stort fokus på at bibeholde en god hverdag for beboerne, og medarbejderne har været rigtig gode til at lave små afdelingsvise aktiviteter for beboerne.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på indsatser, der tager udgangspunkt i værdighedspolitikken og understøtter det målrettede og strukturerede kvalitetsarbejde på Møllegården.	

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	
	Observation: Beboerne fremstår soignerede og i trivsel. Boligerne er rene og ryddelige, og hjælpemidler er rengjorte. Tilsynet observerer, at medarbejdere på fællesarealerne bærer deres mundbind på forskellig vis. Der er fx medarbejdere, som bærer deres mundbind på hagen, under næsen og på armen. Ledelsen oplyser til tilsynet, at der er truffet beslutning om, at medarbejdere, som er færdigvaccinerede, ikke længere er pålagt at anvende mundbind på fællesarealerne, men udelukkende når de er i tæt kontakt med beboerne. Ledelsen har således truffet beslutning om, at medarbejderne fx gerne må bære deres mundbind på hagen eller armen, da mundbindet således er let tilgængeligt, når det skal bruges. **Beboere:** Alle tre beboere oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Beboerne er ikke umiddelbart bekendte med, at de har en kontaktperson. En beboer oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere i boligen, men de ved alle, hvad beboer har behov for. Det har således ikke betydning for beboers oplevelse af kvaliteten. De to øvrige beboere oplever, at det er nogenlunde de samme medarbejdere, som kommer hos dem. En anden beboer sidder og spiser morgenmad i forbindelse med tilsynets besøg, der finder sted sent på formiddagen. Beboer oplyser, at morgenmaden blev serveret for sent sammen med hendes morgenmedicin. Tilsynet får ikke indtryk af, at det er noget, der er sket før. Beboerne lægger vægt på at gøre brug af egne ressourcer, og de oplever, at medarbejderne støtter dem i dette. En beboer fortæller, at hjælpen kommer hurtigt, når hun benytter sit nødkald. Beboerne oplever i høj grad at have selvbestemmelse, og at medarbejderne spørger ind til beboernes ønsker og behov. En beboer oplever ikke, at hun har fået sin indflytningssamtale. Beboer har boet på Møllegården i fire måneder. **Medarbejdere:** Medarbejderne fortæller, at plejen af beboerne fordeles imellem medarbejderne af en koordinator, som tager højde for beboernes kompleksitet, medarbejdernes kompetencer og kontaktpersonsordningen. Ifølge medarbejderne sørger de for at planlægge plejen på en måde, så de har alle nødvendige remedier til rådighed, inden de påbegynder plejen af beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboerne i plejen, fx i forbindelse med tøjvalg. Derudover fremhæver medarbejderne, at de sørger for at tage højde for beboernes ønsker, vaner og behov. Denne viden opnås igennem indflytningssamtaler, dokumentation og løbende dialog med beboerne. De pårørende inddrages fx i forbindelse med udarbejdelse af beboernes livshistorie, hvis beboerne samtykker til, at denne udarbejdes. Beboernes pårørende opfordres desuden til at lave et fotoalbum med billeder af familiemedlemmer og andre personer, som har betydning for beboeren. Ifølge medarbejderne er rehabilitering at understøtte beboerne i at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang med henblik på at bevare og eventuelt øge ressourcer og funktioner. Det er vigtigt at holde sig for øje, at plejen skal leveres på beboernes præmisser. I den forbindelse er det ligeledes vigtigt at hjælpe beboerne med at prioritere deres ressourcer, så beboerne fx ikke er helt udmattede efter morgenplejen. Medarbejderne kender til arbejdsgange i forhold til tilbagemelding ved ændringer i støtten/hjælpen og beboerens tilstand.

	Pårørende: Tilsynet taler med en pårørende fra en ægtepar bolig. Pårørende modtager ikke selv støtte til personlig pleje. Pårørende fortæller, at ægteparret har boet på Møllegården i noget tid nu, og at de er faldet godt til. Pårørende udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, som beskrives som professionel. Den anden pårørende, som tilsynet taler med, har indtryk af, at kvaliteten af plejen og den praktiske hjælp er meget tilfredsstillende, og at hendes veninde trives på Møllegården.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til pleje og praktiske opgaver, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med såvel omfanget som kvaliteten af hjælpen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god faglig forståelse for arbejdet med personlig pleje og praktisk hjælp, herunder den personcentrede omsorg og den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke anvender mundbind ensartet og i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens anbefalinger for brug af værnemidler.	

3.2.2 Mad og måltider

Data	**Observation:** I morgentimerne opholder flere beboere og medarbejdere sig på fællesarealerne. Beboerne drikker kaffe og spiser morgenmad. Der er en god og behagelig stemning. Til frokosten er mange beboere samlet i caféen, hvor de sidder samlet ved otte forskellige borde. Ved flere af bordene sidder en medarbejder og indgår i hyggelig dialog med beboerne. Stemningen er god, og der bliver grinet ved flere borde. Dagens ret er medister med kartofler, skysovs og årstidens grønt, hvilket fremgår af en stor menu seddel, som kan ses uden for caféen samt flere steder på afdelingerne. Serveringen foretages af to medarbejdere, som ved måltidets start stiller kurve med brød på alle borde samt fade med pålæg, så beboerne har mulighed for selv at vælge og smøre maden. Flere beboere deltager aktivt under måltidet, og der er stor opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Under måltidet er der generelt ro. Der forekommer kun få forstyrrelser fx i forbindelse med, at en medarbejder rejser sig fra bordet for at hente noget i køkkenet, eller da en medarbejder henter mad, som skal serveres for beboere i boligerne. Indledningsvist lukkes døren til køkkenet, men denne åbnes igen efter kort tid og står åbent under måltidet. **Beboere:** Beboerne er tilfredse med kvaliteten af den mad, der serveres på Møllegården. En beboer har valgt at spise i egen bolig, men han er bevidst om, at han er mere end velkommen til at deltage i de fælles måltider, hvis han en dag får lyst til dette. De to øvrige beboere, som tilsynet taler med, spiser sammen med de øvrige beboere på fællesarealerne. Beboerne finder måltiderne hyggelige. En beboer beskriver en oplevelse af, at deltagerne ved måltiderne har det rigtigt sjovt og griner og pjatter. Der er lidt stille først, og så kommer der snak og grin. Beboer smiler og giver tydeligt udtryk for glæde over sin deltagelse i måltiderne. **Medarbejdere:** Medarbejderne fortæller, at måltiderne generelt planlægges med fordeling af roller og ansvar, fx i forhold til, hvilke medarbejdere, der hjælper hvilke beboere. Vedrørende det gode måltid fortæller medarbejderne, at maden serveres på fade og i skåle, så beboerne har mulighed for at forsyne sig selv med det, de ønsker.

	Der skal være ro, og medarbejderne sidder med til bords og understøtter god og hyggelig samtale. Medarbejderne fortæller, at de taler med beboerne om, hvad de godt kan lide, hvorefter informationen gives videre til køkkenet. Maden tilpasses de enkelte beboeres behov, og der er guideline i forhold til fx dysfagikost. Medarbejderne skal snart modtage undervisning i dysfagi. **Pårørende:** Den ene pårørende, som tilsynet taler med, roser maden og fortæller, at denne er af høj kvalitet. Ægteparret indtager maden i caféen, og de oplever måltidet som hyggeligt. Den anden pårørende har også indtryk af, at maden er god. Pårørende fortæller, at hun har mulighed for at spise med sammen med beboer, hvis hun en dag ønsker dette.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden og måltiderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for overvejelser i forhold til afholdelse af gode måltider, der understøtter beboernes oplevelse af livskvalitet. Det er tilsynets vurdering, at det måltid, som tilsynet observerer, afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.	

3.2.3 Træning og aktivitet

Data	**Observation:** På Møllegården findes et seniorfitnessrum i kælderen med forskellige træningsfaciliteter samt et træningslokale, hvor der er mulighed for at træne med fysioterapeut og cykle på motionscykel. Herudover er der et aktivitetsrum, hvor der er placeret et langbord, som blandt andet anvendes til morgenmadsgruppe. På en afdeling er en fjernsynsstue med sofa, lænestole samt et bord. Der ses forskellige spil og strikketøj. I rummet er en kunstig pejs med et lille bord ved siden af. Rummet indbyder til socialt samvær og aktiviteter. På afdelingerne ses en tavle med oversigt over ugens aktiviteter. Her er fx bowling og stolegymnastisk. På tilsynsdagen observerer tilsynet følgende aktiviteter: • Flere beboere er samlet til morgenmadsgruppe og socialt samvær. • To beboere træner på træningsmaskiner sammen med en medarbejder. • To beboere sidder og ser fjernsyn. **Beboere:** Beboerne er tilfredse med tilbud om træning og aktiviteter. En beboer fortæller, at han holder mest af at være sig selv, men at han ofte inviteres til at deltage i aktiviteter og socialt samvær. Det sætter han pris på, men takker altid nej. En anden beboer fortæller, at hun deltager i træning samt øvrige aktiviteter og udflugter. Beboer har fx været med ude at cykle med Møllegårdens aktivitetsmedarbejder, som har to hunde. Tilsynet bemærker, at der ligger en invitation til cykeltur på beboers spisebord. Der hænger ligeledes billeder af aktiviteter, som beboer har deltaget i, på beboers skab. **Medarbejdere:** Medarbejderne fortæller, at det som udgangspunkt er aktivitetsmedarbejderne i "aktiverende team", der står for at planlægge og afholde aktiviteter for og med beboerne. Ifølge medarbejderne inviterer aktivitetsmedarbejderne til aktiviteterne både mundtligt og skriftligt. Beboerne spørges ind til, hvilke ønsker de har i forhold til aktiviteter og socialt samvær. Der tages på udflugt, hvor beboerne spørges om, hvor de gerne vil hen. Møllegårdens to fysioterapeuter varetager træning med beboerne. Derudover kan beboerne benytte træningslokalet på egen hånd.

	Pårørende: Pårørende fortæller, at der foregår mange aktiviteter på plejecentret, men at beboer ikke har deltaget på grund af COVID-19. Pårørende føler sig informeret om de forskellige aktiviteter og fortæller, at der ikke er grund til at kede sig på plejecentret.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Møllegården generelt har et varieret tilbud om træning og aktiviteter for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddene.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan trænings- og aktivitetstilbuddet er organiseret. Medarbejderne er fagligt bevidste om betydningen af, at beboerne understøttes i at have en aktiv og meningsfuld hverdag.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

Data	**Observation:** Overalt på plejecentret foregår en venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder, og beboerne tiltales med fornavn. Tilsynet observerer i flere tilfælde beboere og medarbejdere, som går sammen og har en god dialog, der er målrettet beboerens interesser. **Beboere:** Beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne på Møllegården. En beboer giver udtryk for, at hun er meget glad for at være på Møllegården, da hun ikke længere følte sig tryg derhjemme. Ifølge beboer er medarbejderne flinke, søde, rare og hjælpsomme. Medarbejderne er der altid, hvis man har behov for noget. Beboer fremhæver en oplevelse af, at ånden på Møllegården i det hele taget bare er rigtig dejlig. En anden beboer udtrykker, at hvis han skulle give medarbejderne på Møllegården en karakter, ville han give dem topkarakter. **Medarbejdere:** Ifølge medarbejderne er det vigtigt altid at banke på døren og præsentere sig i forbindelse med, at man træder ind i beboerens bolig. Medarbejderne sørger desuden for at spørge beboerne om, hvordan de gerne vil tiltales. De er opmærksomme på at tilpasse deres tilgang til den enkelte beboer. Det er vigtigt at tale med beboerne i øjenhøjde, at være ligeværdig, imødekommende og nærværende. I forhold til beboere med demens er det vigtigt at gøre brug af korte sætninger og ikke for mange spørgsmål. I den forbindelse er det vigtigt at give beboerne tid til at svare. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er tillid til, at man kan tale med sin kollega, hvis man oplever, at vedkommende fx har en mindre værdig tilgang over for beboerne. **Pårørende:** De pårørende, som tilsynet taler med, beskriver omgangstonen som god, og at alle medarbejdere er flinke og høflige. Medarbejderne er altid glade, og der virker ikke travlt på Møllegården. De pårørende føler sig medinddraget og velinformeret.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er en individuel, respektfuld og anerkendende kommunikation imellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

3.2.5 Observationsstudier

Data	**Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:** **Kommunikation** <u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u> Medarbejder starter med at sige godmorgen til beboer, som stadigvæk ligger i sengen. Medarbejder taler i en rolig og venlig tone. Beboers fornavn anvendes, og medarbejder kommunikerer i øjenhøjde med beboer. Under forløbet er der sparsom dialog. Medarbejder italesætter trinvist de opgaver, som beboer motiveres til at udføre. Stemningen er rolig og bærer præg af, at medarbejder og beboer kender hinanden. <u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Besøget indledes med, at medarbejderne hilser på beboer, som ligger i sengen. Medarbejder tager beboer i hånden og anvender beboers navn. Beboer svarer ikke på tiltale og kommunikerer ikke under forløbet. Under forløbet taler medarbejderne i flere tilfælde hen over hovedet på beboer og omtaler beboer i tredjeperson. Medarbejderne italesætter og drøfter faglige observationer, eksempelvis om beboer er træt, at beboers mave rumler, og hvilket ben beboer har problemer med. **Selvbestemmelse og medindflydelse** <u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u> Medarbejder indleder med at spørge beboer, om hun vil gå ud på toilettet, imens medarbejder finder tøj og remedier frem. Beboer accepterer og går ud på badeværelset. Forløbet gennemføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboers vaner og ønsker. Beboer fremstår i flere situationer med usikkerhed og har svært ved at vælge. Medarbejder inddrager på relevant vis beboer i plejen. Hun tilpasser valgmulighederne og tilbyder beboer passende valg. <u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Gennem forløbet er medarbejderne generelt opmærksomme på at italesætte deres handlinger over for beboer. I enkelte situationer er dette dog kun i fx forbindelse med, at beboer skal løfte sine ben og have bukser på. Indimellem italesættes handlingen først efter, at denne er påbegyndt. Under tandbørstning vil beboer ikke åbne munden. Medarbejder tager sig god tid og italesætter tandbørstningen flere gange. Medarbejder anvender berøring og tilbyder beboer at børste tænderne selv. Medarbejder fremstår rolig og fastholder. Efter kort tid accepterer beboer og åbner munden. **Rehabilitering** <u>Observationsstudie af personlig pleje på badeværelset:</u> Beboer guides og motiveres til at udføre alle elementer af plejen selvstændigt. Medarbejder anvender støtte og vejledning samt italesætter hvert enkelt trin for beboer, som roses og anerkendes for sin indsats. <u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:</u> Medarbejder oplyser, at beboer under dagens pleje er træt, og derfor er mindre aktiv end normalt. Beboer kan normalt, ifølge medarbejderne, besvare spørgsmål med ja og nej.

Grundet beboers sparsomme ressourcer varetages den nedre hygiejne af medarbejderne. Under den øvre personlige hygiejne, som foregår på badeværelset, løfter beboer flere gange sine arme, og det ligner, at beboer ønsker at deltage. Medarbejder giver indimellem beboer mulighed for at deltage fx ved, at beboer tørrer sig selv i ansigtet.

Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke italesætter og støtter beboer i at deltage mere aktivt, fx under af- og påklædning, samt når beboer skal læne sig frem i kørestolen.

Faglig udførelse

Observation af personlig pleje på badeværelset

Medarbejder er iført relevante værnemidler under plejen.

Beboer går ud på badeværelset og sætter sig på toilettet. Imens beboer sidder på toilettet, påbegyndes den øvre personlige pleje, som beboer selv varetager. Tilsynet reflekterer efterfølgende med medarbejder om, hvorvidt den øvre hygiejne med fordel kan foretages ved håndvasken.

Medarbejder støtter herefter beboer i at få sko på, så hun står bedre fast på gulvet. Beboer rejser sig og vejledes i selv at varetage korrekt nedre toilettet.

Medarbejder placerer håndklæde på toilettet, hvorefter beboer sætter sig og vejledes i at tage tøj på. Efterfølgende guides beboer i at sidde på rollator foran spejlet, hvor beboer vasker sig i ansigtet og børster sine tænder. Imens reder medarbejder seng og rydder op på badeværelset.

Beboer følges ind i stuen og sætter sig ved spisebordet. Medarbejder går efter medicin og morgenmad. Medicinen, som opbevares i aflåst medicinvogn, er kontrolleret om eftermiddagen dagen forinden, og kontrolleres af medarbejder på korrekt vis. Medarbejder klargør bakke til beboer, som anrettes med en kande kaffe og en kande juice, som beboer selv kan skænke fra. Tilsynet bemærker dog, at medarbejder skænker kaffen og juicen til beboer samt smører maden. Beboer udtrykker, at hun har kvalme, og beboer tilbydes en kvalmestillende tablet, hvilket beboer accepterer. Herefter støtter medarbejder beboer i at indtage den øvrige medicin.

Besøget afsluttes ved, at medarbejder siger farvel til beboer og forsikrer beboer om, at hun vil komme tilbage lidt senere og se til beboer. Beboer smiler og virker glad for dette.

Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig korrekte værnemidler. Beboer har inden besøget fået morgenmad og medicin, herunder smertestillende, da beboer har smerter.

Medarbejder finder vaskefad, håndklæde og klude frem, og sengen justeres i højden. Beboer vaskes for neden i sengen på korrekt vis. Medarbejder er opmærksom på beboers hud og smører med salve.

Begge medarbejdere skifter handsker på korrekt vis gennem forløbet og udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

Beboer får liftsejl på og liftes hen på toiletstol på korrekt vis. Under liftningen er medarbejderne opmærksomme på at køre sengen ned i højden samt at støtte beboer.

Beboer køres ud på badeværelset, hvor den øvre hygiejne påbegyndes øjeblikkeligt. Den anden medarbejder skifter sengetøj og ordner sengen imens. Det urene linned lægges i denne forbindelse på gulvet. Medarbejder anvender ikke vaskekurv under transport af urent linned. Tilsynet er efterfølgende i dialog med medarbejder herom, som oplyser, at der ofte ikke er tilgængelige vogne, da afdelingen kun har to.

Da beboer er færdig på badeværelset, skal beboer liftes retur i den redte seng. Medarbejder er i denne forbindelse nødt til at hente et stiklagen, som lægges over sengetæppet. Beboer støttes herefter i at få ble og tøj på.

Afslutningsvis liftes beboer over i kørestolen. Medarbejderne er igen særdeles opmærksomme på at sikre en tryg og værdig forflytning. Beboer er placeret korrekt i kørestolen.

	Inden besøget afsluttes, reder medarbejder beboers hår. Medarbejder tager sit mundbind ned på hagen og siger noget til beboer, inden beboer køres ud i fællesrummet. Tilsynet observerer generelt, at forløbet bærer præg af manglende tilrettelæggelse, hvilket bevirker, at der forekommer løbende dialog imellem medarbejderne. Herudover mangler flere remedier, hvilket skaber flere unødige afbrydelser. Medarbejderne fortæller efterfølgende tilsynet, at de ikke normalt varetager plejen sammen hos den pågældende beboer. Tilsynet reflekterer sammen med medarbejderne over, om man i sådanne tilfælde med fordel kan planlægge forløbet og klargøre remedier, inden plejen påbegyndes.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier overordnet set foregår respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, ligesom hjælpen tilrettelægges og udføres med udgangspunkt i at sikre beboernes selvbestemmelsesret og i nogen grad med fokus på den rehabiliterende tilgang. I det ene observationsstudie er det dog tilsynets vurdering, at medarbejderne i nogle tilfælde i mindre grad har fokus på at inddrage beboer og beboers ressourcer i forhold til såvel plejen som kommunikationen. Medarbejderne kommer således indimellem til at omtale beboer i tredjeperson. Tilsynet vurderer ligeledes, at et forløb under observationsstudie i mindre grad bærer præg af planlægning og tilrettelæggelse, hvilket bevirker, at der forekommer flere unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	**Leder:** Ledelsen fortæller, at Møllegården har fem sygeplejersker, som er organiseret i et team. Sygeplejerskerne arbejder både dag, aften og weekend. Sygeplejerskerne er tilknyttet en bestemt afdeling tre måneder ad gangen, men går i øvrigt på tværs af afdelingerne. Møllegårdens ergo- og fysioterapeuter er tilknyttet afdelingerne, hvilket giver et rigtigt godt samarbejde med plejepersonalet og sikrer, at man kommer hele vejen rundt om beboerne. Dagen startes med tavlemøder med gennemgang af alle beboere i afdelingen. Der arbejdes med funktionskompetencer, og alle social- og sundhedsassistenter gennemgår kompetenceafklaring. Planen er, at alle social- og sundhedshjælpere ligeledes skal kompetenceafklares. Det er ledelsens oplevelse, at der er de nødvendige kompetencer til rådighed i forhold til at varetage målgruppens behov. Møllegården har lige nu to ledige stillinger. Ledelsen oplever ikke store rekrutteringsudfordringer, men det er heller ikke nemt at rekruttere. Plejeboligerne har social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, terapeuter, aktivitetsmedarbejdere, pædagoger, køkkenassistenter og økonomaer. Møllegården har enkelte ufaglærte medarbejdere. Ledelsen fortæller, at de er meget lydhøre over for ønsker til kompetenceudvikling. Der er både tale om sidemandsoplæring, kurser og undervisning. Møllegården kan fx trække på demenskoordinatorer og superbruger i forhold til dokumentationsopgaven. Ledelsen fortæller, at de er i gang med at udarbejde snitfladepapirer i forhold til at få overblik over, hvem der har ansvar for hvilke opgaver. Vedrørende samarbejdet med pårørende fortæller ledelsen, at pårørende inviteres med til indflytningssamtale, hvis beboeren ønsker dette. Samarbejdet med de pårørende starter dog allerede inden samtalen, hvor der tages kontakt. Der tages på hjemmebesøg inden indflytning. Ledelsen er generelt meget opmærksomme på at være imødekommende og inddragende i forhold til de pårørende. Det besluttes, hvem der er den faste pårørende, som skal kontaktes og laves aftaler med.

	Medarbejdere: Medarbejderne fortæller vedrørende pårørendesamarbejdet, at de er opmærksomme på at etablere en god kontakt helt fra starten. Det er vigtigt at være imødekommende og inddragende, så de pårørende føler sig velkomne og trygge. Der laves aftaler med de pårørende om, hvordan og hvor ofte de pårørende gerne vil kontaktes. Det kan fx være via e-mail eller telefon. Under normale omstændigheder inviteres de pårørende til aktiviteter og arrangementer særligt i forbindelse med højtider. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har de nødvendige kompetencer til at varetage de opgaver, de står over for i hverdagen. Medarbejderne oplever, at ledelsen er lydhør over for ønsker om kompetenceudvikling og glæder sig over muligheden for at få funktionskompetence. Ifølge en medarbejder er denne arbejdsgang rigtig god, da man på den måde får opfrisket sin viden og sine kompetencer inden for forskellige områder. Medarbejderne fortæller, at der løbende holdes PCO-møder på Møllegården, og de føler sig godt klædt på til at arbejde i overensstemmelse med principperne i den personcentrerede omsorgsmodel.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed og udvikling på Møllegården. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de har de nødvendige faglige kompetencer, og at de er tilfredse med mulighederne for kompetenceudvikling.	

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data	**Leder:** Det tværfaglige samarbejde sikres gennem beboerkonferencer, hvilket ligeledes højner fagligheden i kvalitetsarbejdet. Der afholdes lige nu ikke deciderede triageringsmøder, men det er planen, at disse møder skal implementeres. Derudover afholdes morgen- og formiddagsmøde med deltagelse af forskellige fagligheder. Ledelsen fortæller, at nye medarbejdere deltager i et struktureret og detaljeret introduktionsprogram, og det er skemalagt, hvornår de nye medarbejdere skal introduceres og til hvad, fx i forhold til PCO, ABC-demens og kompetenceafklaring. **Medarbejdere:** Det er medarbejdernes oplevelse, at det tværfaglige samarbejde på Møllegården fungerer rigtigt godt. En gang om måneden afholdes beboerkonferencer med udgangspunkt i den personcentrerede omsorgsmodel. Beboerkonferencerne er tværfaglige med deltagelse af alle relevante fagligheder i relation til beboeren på tværs af vagtlag. På beboerkonferencerne samles indledningsvist altid op på den sidst afholdte beboerkonference. Der afholdes morgenmøde med fordeling af beboerne, kort formiddagsbriefing og formiddagsmøde. På formiddagsbriefingen er der mulighed for at sikre, at alle medarbejdere er med i forhold til deres opgaver, og der er mulighed for at hjælpe kollegaer, som har behov for det. Medarbejderne fortæller, at de fx samarbejder med ergo- og fysioterapeuter, sygeplejersker, rengøringspersonale og beboernes egne læger. Møllegården har pt. ikke en plejecenterlæge. Lige nu kommer der ikke så mange frivillige på Møllegården, men under normale omstændigheder kommer der fx buschauffør, tryghedshunde, vågekoner og måltidsvenner.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at organiseringen og rammerne på Møllegården understøtter muligheden for et godt tværfagligt samarbejde.	

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, seniorcentrets 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 seniorcenter. 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 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 seniorcentret.

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
1 - Særdeles tilfredsstillende • Bedømmelsen *særdeles tilfredsstillende* opnås, når forholdende 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.
2 – Meget tilfredsstillende • Bedømmelsen *meget tilfredsstillende* 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.
3 – Tilfredsstillende • 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.
4 - Mindre tilfredsstillende • 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.
5 – Ikke tilfredsstillende • 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 besluttes 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 seniorcentrets 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.