



Tilsynsrapport **Gladsaxe Kommune**

Rosenlund Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn marts 2023



INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER.....	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1.1	Opfølgning fra foregående tilsyn	8
3.1.2	Personlig pleje og støtte	8
3.1.3	Praktisk støtte.....	10
3.1.4	Mad og måltider	10
3.1.5	Træning og aktivitet.....	11
3.1.6	Kommunikation og adfærd.....	12
3.1.7	Observationsstudier.....	13
3.1.8	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	15
3.1.9	Tværfagligt samarbejde.....	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	17
4.1	FORMÅL	17
4.2	METODE	17
4.3	VURDERINGSSKALA.....	18
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	19

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af 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 Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig




Mette Norre Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig



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

1. Oplysninger om plejeboliger

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet

Navn og adresse: Rosenlund Plejeboliger, Mørkhøjvej 336, 2860 Søborg

Leder: Jeanette Spangsberg

Antal boliger: 140 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. marts 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Interview af tre beboere
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter)

Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynsførende:

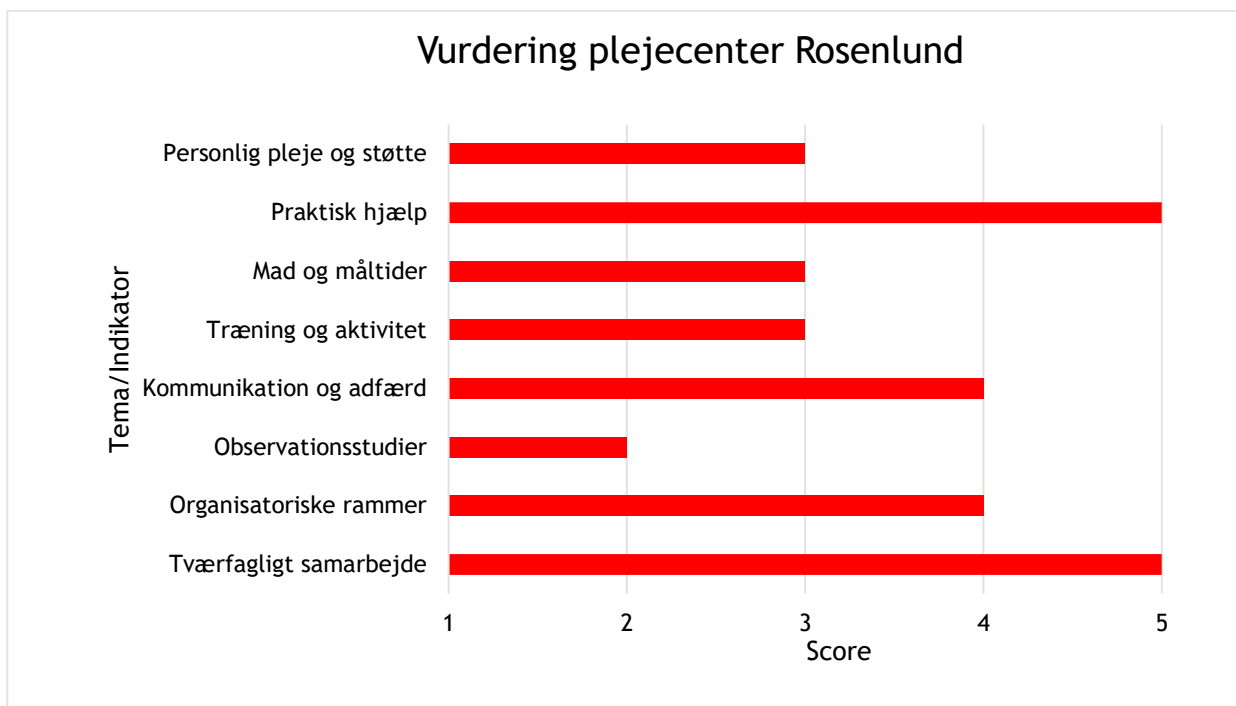
Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Personlig pleje og støtte:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt fremstår velsoignerede og veltilpasse ud fra deres behov.

Dog udtrykkeren beboer generel utilfredshed med kvaliteten af den hjælp, beboeren tildeles til personlig pleje. To beboere oplever lang ventetid, når de har anvendt deres nødkald, og i en specifik situation bliver en beboer oplyst, at ventetiden skyldes medarbejdermangel.

Medarbejderne kan redegøre for faglige tilgange og overvejelser i forbindelse med udførelse af personlig pleje, den rehabiliterende tilgang, samt relevante handlinger ved ændringer i en beboers tilstand. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan beskrive arbejdsgange for besvarelse af nødkald. Endelig vurderer tilsynet, at der i medarbejdernes beskrivelser af tilrettelæggelsen af plejetilbuddet til borgerne, er variation fra afdeling til afdeling.

Praktisk støtte:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske støtte, herunder de hygiejniske principper. Beboerne er ligeledes tilfredse med den rengøring, de modtager.

Tilsynet vurderer også, at kvaliteten afspejles i tilsynets observationer både i boligerne, samt på fællesarealerne.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at der er få beboere på fællesarealerne på Rosenlund.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at en beboer oplever, at kosten ikke er tilpasset beboeren, beboerne generelt er mindre tilfredse med stemningen under måltiderne, hvilket forklares ud fra oplevelsen af et konfliktfyldt miljø med medbeboere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for de generelle rutiner og tilgange i forbindelse med Det gode måltid, men medarbejderne giver udtryk for, at principperne

udfordres af konflikter imellem beboerne og en oplevelse af, at have for få ressourcer til at understøtte en god stemning under måltiderne.

Træning og aktivitet:

Tilsynet vurderer, at der er få beboere på fællesarealerne, og under tilsynet observeres ingen aktiviteter. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne i mindre omfang oplever relevante tilbud om aktivitet og træning, samt at beboerne ikke er orienteret om de daglige aktiviteter.

Medarbejderne kan redegøre for de tilbud, der udbydes og redegør for, at de er opmærksomme på at motivere den enkelte beboer ud fra beboerens interesseområder, ligesom de har fokus på vedligeholdende træning.

Kommunikation og adfærd:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kommunikationen imellem dem og medarbejderne, og at kommunikationen foregår i en respektfuld tone. En beboer oplever dog ikke en respektfuld kommunikation og adfærd fra afløsere og vikarer.

Medarbejderne har faglig forståelse for den anerkendende tilgang, og er i stand til at møde beboerne på en respektfuld måde.

Observationsstudier:

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i det ene observationsstudie foregår i en respektfuld og anerkendende tone, men at kommunikation i det andet observationsstudie primært foregår imellem de to medarbejdere og derfor kan virke ekskluderende på beboeren.

Beboerne oplever indflydelse på udførelsen af den personlige pleje og det vurderes, at medarbejderne inddrager beboerne aktivt i opgaverne efter deres individuelle formåen. Der observeres en del forstyrrelser under udførelsen af den personlige pleje i begge observationsstudier, dels grundet manglende remedier, men ikke mindst grundet afbrydelser af andre medarbejdere og forstyrrelse fra en bippende/ringede arbejdsmobiltelefon.

Endelig er det tilsynets vurdering, at anvendelse af engangsforklæder, relevant handskeskift, samt afspritning af hænder, ikke konsekvent udføres i henhold til de hygiejniske retningslinjer.

Organisatoriske rammer:

Tilsynet vurderer, at ledelsens organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde på Rosenlund og at der løbende iværksættes nye faglige tiltag. Der er et fagligt fokus i rekrutteringen, og faste afløsere prioriteres fremfor vikarer fra vikarbureau. Dog er det tilsynets vurdering, at afløserne kompetencemæssigt skal spænde bredt, hvis de arbejder i alle afdelinger på Rosenlund.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for det faglige kvalitetsarbejde og for deres muligheder for både faglig sparring, tværfaglige drøftelser, samt kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer endvidere, at der er variation i tilrettelæggelsen af arbejdet fra afdeling til afdeling.

Tværfagligt samarbejde:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen understøtter et velfungerende tværfagligt samarbejde på Rosenlund. Medarbejderne kan på en fagligt reflekteret måde redegøre for, hvorledes de arbejder tværfagligt og benytter sig af sparring med de tværfaglige samarbejdspartnere.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes tiltag i relation til beboernes oplevelse af lang ventetid på besvarelse af nødkald.

2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har et skærpet fokus på at skabe rammer, der understøtter principperne for Det gode måltid.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, at beboerne tilbydes en kost, som er tilpasset den enkelte bl.a. i forhold til tyggevenlighed.
4. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres variation af aktivitets- og træningstilbud, som matcher den aktuelle beboersammensætning, samt sikrer information, visualisering og motivation til deltagelse i de aktuelle tilbud.
5. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes opmærksomhed på, at afløsere og vikarer introduceres til respektfuld kommunikation og adfærd.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en skærpet faglig opmærksomhed på, at tilrettelæggelsen af plejen kan gennemføres uden unødige forstyrrelser.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en skærpet opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne opnår viden om de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med personlig pleje
8. Tilsynet anbefaler, at ledergruppen har en opmærksomhed på at etablere en fælles overordnet ramme for tilrettelæggelsen af beboernes pleje, omsorg, støtte og tilbud, så beboerne ikke oplever variation i kvalitet og omfang, alt efter hvor de bor.

3. Datagrundlag

3.1.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Fra ledelsen deltager udviklingssygeplejerske, afdelingsledere, personalekonsulent samt repræsentant fra Gladsaxe Kommune. Rosenlunds øverste leder er fraværende grundet lederseminar i regi af Gladsaxe kommune.

Interview med ledelse:

Ledelsen redegør for, hvorledes der er fulgt op på sidste års tilsyn, hvor anbefalingerne omhandlede; Det gode måltid, vikarernes kendskab til nødkaldesystemet, samt forventninger og krav til vikarernes adfærd og kommunikation.

Ledelsen fortæller, at de er i proces med en implementeringsindsats i forhold til Det gode måltid. Rosenlund har iværksat ændringer i aftentimerne, så aktivitetsmedarbejderne, fysioterapeuterne, ergoterapeuterne samt musikterapeuterne deltager til aftensmåltiderne i skiftende rul. Rosenlund har ligeledes ansat ungarbejdere, som skal hjælpe med at understøtte en god stemning under aftensmåltidet, ligesom afdelingslederne også deltager i aftensmåltiderne ind imellem.

Rosenlund har desuden igangsat nye tiltag omkring kostmøder for beboerne, anvendelse af pikto-grammer i forhold til servering og anretning af mad, samt dialog om hvordan medarbejderne kan støtte den enkelte beboer under måltiderne.

I forhold til anbefalingerne i relation til vikarerne, er Rosenlund i gang med at re-implementere vikarkoder, så vikarerne til enhver tid kan orientere sig i dokumentationen og selv dokumentere. Rosenlund har ligeledes udarbejdet en skrivelse med vigtige informationer til afløsere og vikarer. Til faste afløsere fremsendes informationsskrivelsen i forbindelse med ansættelsen.

Af øvrigt fokus i kvalitetsarbejdet beskrives implementering af Nexus standard, hvor alle medarbejdere modtager undervisning. Undervisningen suppleres med undervisning i at skrive med fokus på sprog og formuleringer. Ledelsen beskriver, at der også er ændret i strukturen i afdelingerne, således, at alle nu møder kl. 8. Dokumentationen læses sammen i Nexus og bidrager til faglig dialog og refleksion. Morgenmødet faciliteres af afdelingslederne, så den faglige ledelse styrkes.

Et nyt tiltag på Rosenlund er ansættelsen af en farmakonom, der skal understøtte fagligheden omkring medicin håndteringen, bl.a. gennem undervisning og sidemandsoplæring.

Endelig beskriver ledelsen et fokus på at gøre Gladsaxe Kommunes Værdighedspolitik synlig og gøre den til et konkret arbejdsredskab bl.a. gennem dialog om Værdighedspolitikken med medarbejderne og på Brugerparørønderåds-møder. Ledelsen nævner, at indsatserne Det gode måltid og Pårørende-samarbejdet er centrale temaer, der arbejdes med fra Værdighedspolitikken.

3.1.2 Personlig pleje og støtte

Observation:

Beboerne fremstår velsoignerede og virker veltilpasse ud fra deres egne behov og ønsker.

Interview med beboere:

En beboer er selvhjulpen i forhold til personlig pleje.

En beboer er tilfreds med kvaliteten af den personlig pleje og støtte og oplever at den matcher beboerens behov.

En beboer, der modtager hjælp til personlig pleje og bad, føler ikke hun bliver rigtig ren i forbindelse med badet og efter beboerens vurdering er ikke alle medarbejdere lige kompetente og grundige.

Alle beboere tilkendegiver, at de modtager den hjælp, der er aftalt og at de selv gør det, de hver især kan, ud fra deres ressourcer.

Alle beboere beskriver, at der kommer forskellige medarbejdere for at hjælpe dem med personlig hygiejne. To beboere synes ikke det er problematisk. En beboer oplever, at det er svært, at hun hele tiden møder forskellige medarbejdere, og selv skal fortælle hvad hun har brug for hjælp til. To ud af tre beboere oplever, at der kan gå lang tid, før der kommer en medarbejder, når de har trykket på nødkaldet, f.eks. tilkendegiver en beboer en oplevelse af at have ventet næsten to timer. I det konkrete tilfælde fik beboeren besked om, at årsagen til ventetiden var medarbejdermangel.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de sikrer beboernes pleje og støtte ved at orientere sig i beboernes søgsplaner. Desuden er medarbejderne opmærksomme på at spørge beboerne, hvad de har behov for den pågældende dag. Medarbejderne oplyser, at det for dem handler om at skabe tryghedsskabende relationer, bl.a. ved at være forberedt inden man går ind til den enkelte beboer.

Medarbejderne beskriver, hvordan inddragelsen af de pårørende er vigtig og kan være med til at bidrage med vigtige oplysninger om beboeren.

En medarbejder fortæller, at der i medarbejderens afdeling prioriteres, at alle medarbejdere i afdelingen skal kunne varetage alle beboeres behov. Tilsynet oplever, at der er variation i den måde medarbejderne beskriver tilrettelæggelsen af plejen på, alt efter hvilken afdeling de kommer fra. Ingen af medarbejderne beskriver dog, at der er et kontaktpersonsystem i afdelingerne.

Beboerne har nødkald, som de anvender, hvis de er brug hjælp. En medarbejder fortæller, at det er første ledige medarbejder, der tager sig af nødkaldet. Enkelte beboere har et tovejstale-system og medarbejderne beskriver, hvordan det har stor betydning at kunne besvare beboerens opkald. Medarbejderne syntes, at det er ærgerligt, at kun få beboere kan visiteres til tovejstale.

Medarbejderne beskriver, at nogle boliger er udstyret med velfærdsteknologi, bl.a. rumfølere, som betyder, at beboerne kun skal forstyrres om natten, når de har behov for hjælp.

Medarbejderne fortæller, at de anvender personcentreret omsorg som faglig tilgang hos beboere med demenssygdomme eller andre kognitive udfordringer. Medarbejderne beskriver i forbindelse hermed, hvordan de er bevidste om mimik og kropssprog.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med at inddrage beboerne i de daglige opgaver med et rehabiliterende fokus. Medarbejderne nævner dog, at nogle beboerne er svære at motivere til selvhjælp.

Medarbejderne redegør for, hvordan de handler, hvis en beboers tilstand ændres. Social- og sundhedshjelperne vil kontakte en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske med henblik på sparring og vurdering.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne er opfyldt i middel grad.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse ud fra deres behov.

Det er tilsynets vurdering, at en beboer udtrykker generel utilfredshed med kvaliteten af den hjælp beboeren tildeles til personlig pleje.

Tilsynet vurderer ligeledes, at to beboerne oplever lang ventetid, når de har anvendt deres nødkald, og i en specifik situation bliver en beboer oplyst, at ventetiden skyldes medarbejdermangel.

Medarbejderne kan redegøre for faglige tilgange og overvejelser i forbindelse med udførelse af personlig pleje, den rehabiliterende tilgang, samt relevante handlinger ved ændringer i en beboers tilstand. Det er ligeledes også tilsynets vurdering, at medarbejderne kan beskrive arbejdsgangene for besvarelse af nødkald. Endelig vurderer tilsynet, at der i medarbejdernes beskrivelser af tilrettelæggelsen af plejetilbuddet til beboerne, er variation fra afdeling til afdeling.

3.1.3 Praktisk støtte

Observation:

Generelt fremstår boligerne nydelige, rene og ryddelige.

Beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte. En kørestol fremstår lidt slidt, men tilsynet oplyses om, at der er bestilt en ny kørestol.

Interview med beboere:

Beboerne oplever tilfredshed med rengøring i deres bolig og at hjælpen svarer til deres behov. En beboer får sin datter til at hjælpe lidt med rengøring, så det bliver, som hun ønsker det.

Beboerne udtrykker tilfredshed med tøjvaskordning.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne modtager den hjælp til praktisk støtte, som de hver især har brug for. Medarbejderne beretter, at de varetager daglig oprydning og let rengøring, f.eks. ved uheld. Der er vogne til rådighed i afdelingerne, som medarbejderne kan benytte ved behov. Beboerne medinddrages i nogle af de praktiske daglige gøremål, hvis de er i stand til det.

Medarbejderne fortæller, at de anvender privat tøj som arbejdsbeklædning. Kravet er, at det skal være tøj, der kan tåle høje varmegrader. Det er kun rengørings- og køkkenpersonalet, der anvender arbejdsbeklædning. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske principper, bl.a. hvornår de anvender engangsforklæder, foretager handskeskift og spritter hænderne.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for hvilke tiltag, der iværksættes i forbindelse med smittesomme sygdomme. Medarbejderne oplyser, at der er en tilgængelig smittebillede i hver afdeling med retningslinjer for værnemidler, samt arbejds gange.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske støtte, herunder de hygiejniske principper. Beboerne er ligeledes tilfredse med den rengøring de modtager.

Tilsynet vurderer også, at kvaliteten afspejles i tilsynets observationer både i boligerne, samt på fællesarealerne.

3.1.4 Mad og måltider

Observation:

Der observeres dagligstuer, der fremstår hyggelige med voksdug på bordene.

Der er en hyggelig atmosfære, hvor der er gjort klar til morgenmad. I en afdeling observeres, at en beboer får serveret varm kakao med flødeskum. I en dagligstue er der en aktivitetsmedarbejder, der servicerer med kaffe og der hyggesnakkes med de beboere, der er til stede.

Generelt ses få beboere på fællesarealerne.

Interview med beboere:

To beboere tilkendegiver, at maden er god. En beboer giver udtryk for, at maden er elendig. Beboeren oplever, at der er meget kød, der ikke kan tygges. Beboeren har endnu ikke oplevet et måltid, som beboeren fuldt ud kunne spise. Desuden beskriver beboeren, at aftensmaden ikke er særligt varieret. Beboeren spiser morgenmad og frokost i boligen og har sit eget pålæg til frokost.

En beboer spiser alle sine måltider i fællesstuen, fordi hun oplever, at det er godt at komme lidt ud af boligen, dog beskriver beboeren at 'der altid er brokkerier fra medbeboere'.

En anden beboer spiser alle sine måltider i boligen, fordi hun trives bedst i sit eget selskab. Beboeren tilkendegiver, at hun ikke bryder sig om selskabet med medbeboerne.

En tredje beboer spiser kun aftensmåltidet i fællesstuen. Beboeren oplever kun begrænset samtale under aftensmaden og selvom der deltager medarbejdere under måltidet, synes beboeren ikke, at det ændrer noget.

Alle beboere oplever en vis grad af valgfrihed i forbindelse med måltiderne, dog mest i forhold til smørrebrødet. En beboer beskriver, at den eneste valgfrihed der er i forbindelse med den varme mad er, at man selv bestemmer hvor mange kartofler, man vil have.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for beboernes indflydelse under måltiderne og fortæller, at beboerne f.eks. selv vælger, hvor de vil sidde i dagligstuen, og en del beboere vælger også selv at spise i egen bolig. Medarbejderne oplyser desuden, at der er ekstra opmærksomhed på sårbare beboere, som kan tilbydes at spise i fred og ro, før de andre beboere.

Medarbejderne oplyser, at de er i løbende dialog med køkkenet, når det gælder dysfagi og beriget kost. Medarbejderne oplyser, at det altid er faste medarbejdere, der støtter beboerne, der spiser dysfagikost.

Medarbejderne beskriver, at der i forbindelse med frokosten ikke er pædagogisk måltid, så her kan medarbejderne vælge at indtage deres medbragte madpakke. Om aftenen arbejdes der med et pædagogisk måltid og der spises forskudt i husene af hensyn til, at kunne støtte beboerne bedst muligt under måltidet.

Medarbejderne fortæller, at de oplever, at tonen kan være hård beboerne i mellem. Medarbejderne tilstræber derfor at være til stede, hvilket medarbejderne beskriver er svært i dagvagten. Medarbejderne oplyser, at det handler om, at der er færre ressourcer allokeret til frokosten end til aftensmåltidet.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er få beboere på fællesarealerne på Rosenlund, Tilsynet vurderer, at en beboer oplever, at kosten ikke er tilpasset beboeren. Desuden vurderer tilsynet, at beboerne generelt er mindre tilfredse med stemningen under måltiderne, hvilket generelt tilskrives oplevelsen af et konfliktfyldt miljø med medbeboere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for de generelle rutiner og tilgange i forbindelse med Det gode måltid, men medarbejderne giver udtryk for, at principperne udfordres af konflikter imellem beboerne og en oplevelse af, at have for få ressourcer til at understøtte en god stemning under måltiderne.

3.1.5 Træning og aktivitet

Observation:

Spil og hobbymaterialer er tilgængelige i dagligstuerne. I fysioterapien ses tre beboere i gang med træning. Generelt observeres få beboere på fællesarealerne og ikke nogen igangværende aktiviteter. I plejehjemmets cafe er der en del aktivitet, hvilket primært virker til at være tilbud til borgere udefra. Der kan købes smørrebrød og drikkevarer i cafeen.

Interview med beboere:

De interviewede beboere beskriver alle oplevelsen af, at aktiviteterne generelt ikke matcher deres behov og at der er et lille udbud af aktiviteter, samt at disse er meget lidt varierede.

En beboer, har valgt at frasige sig aktiviteter og er i sin bolig sammen med ægtefælle og en undulat.

En anden beboer finder ikke udbuddet interessant. En tredje beboer oplyser, at beboeren sover det meste af dagen, men ønsker at være mere aktiv. Beboeren har tidligere været glad for at deltage i sang og musik men får ikke dette tilbud mere. Beboeren oplever ikke, at medarbejderne oplyser om de forskellige aktivitets- og træningstilbud. Direkte adspurgt, om beboeren er bekendt med, at der er banko på tilsynsdagen, oplyser beboeren, at dette er hun ikke blevet oplyst.

En beboer oplyser at modtage tilbud om træning, hvor en anden beboer efterspørger tilbud om træning og en tredje ikke er interesseret.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at der fornyeligt er tilknyttet aktivitetsmedarbejdere fast til afdelingerne, hvor de tidligere var organiseret i en samlet central gruppe. Medarbejderne beskriver, at der er stor variation i omfang og udbud af aktiviteter i de forskellige afdelinger.

Udover aktiviteter på afdelingsniveau, er der også få fælles aktiviteter. Blandt andet er der arrangementer fra musikterapeuter, som har tilbud om aktiviteter både hverdage og i weekender. Medarbejderne beskriver musiktilbuddet som et populært indslag, som beboerne er glade for.

Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med at finde aktiviteter til alle, hvor det er en fast del af indflytningssamtalen, at beboerne bliver spurgt ind til interesser og behov.

Dertil beskriver medarbejderne, hvordan beboernes funktionsniveau vedligeholdes gennem tilbud om fælles træning for de beboere, der har lyst. Det er medarbejdernes opgave at tilbyde beboerne den nødvendige støtte til, at blive tilmeldt og benytte træningstilbuddet. Hver afdeling har faste dage i træningssalen, hvor der er tilknyttet to fysioterapeuter og to ergoterapeuter.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne er opfyldt i middel grad.

Tilsynet vurderer, at der er få beboere på fællesarealerne, og under tilsynet observeres ingen aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at beboerne i mindre omfang oplever relevante tilbud om aktivitet og træning, samt at beboerne ikke er orienteret om de daglige aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for de tilbud, der udbydes og er opmærksomme på og beskriver, at de motiverer den enkelte beboer ud fra beboerens interesseområder, samt at de har fokus på vedligeholdende træning.

3.1.6 Kommunikation og adfærd

Observation:

Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem beboerne og medarbejderne på fælles arealerne.

Interview med beboere:

To ud af tre beboere oplever en god og respektfuld tone og føler, at der er respekt om deres personlige grænser.

En beboer føler, at hun bliver talt til som et barn. Beboeren fortæller, at det ikke er de faste medarbejdere, men afløser og vikarer. Beboeren nævner desuden, at selvom der bliver banket på døren, afventer medarbejderne ikke et 'kom ind' før de går ind.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, de er opmærksomme på at møde beboerne i øjenhøjde og at beboerne føler sig set og hørt. Medarbejderne beretter, at det vægtes at beboerne er medinddragede.

Medarbejderne beskriver overvejelser omkring ankomsten i beboerens boliger og hvordan de, med udgangspunkt i teorien fra Low-arrousel, er bevidste om at etablere ro i samværet med den enkelte beboer, selvom medarbejderne kan opleve travlhed i morgentimerne, hvor alle beboere gerne vil op. Relationsarbejdet er en væsentlig del af det daglige arbejde hos beboerne, hvor medarbejderne beskriver, hvordan de tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer og bl.a. bruger aflæsning af kropssprog, reducerer i spørgsmålene og giver simple valg, hvis der er tale om en beboer med kognitive udfordringer.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kommunikationen imellem dem og medarbejderne, og oplever at den foregår i en respektfuld tone. En beboer oplever ikke en respektfuld kommunikation og adfærd fra afløsere og vikarer.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for den anerkendende tilgang, og er i stand til at møde beboerne på en respektfuld måde.

3.1.7 Observationsstudier

Observationsstudie, af udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Kommunikation

Beboeren mødes med godmorgen og beboeren er tydeligt glad for gensynet med medarbejderne.

Medarbejderen småsnakker med beboeren og de har en god ligeværdig dialog. Der er en god og sjov stemning. Beboeren giver flere gange udtryk for, at hun gerne vil op. Medarbejderen beroliger beboeren ved at fortælle, hvad der skal ske og hvor langt de er i processen.

Medarbejderen er opmærksom på beboeren og spørger flere gange undervejs, om beboeren er klar, når der skal ske noget.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Beboeren inddrages gennem hele morgenplejen, specifikt ved øvre toilette, hvor beboeren selv varetager de elementer, hun kan. Beboeren tilkendegiver sine egne valg i forhold til valg af beklædning og hvornår hun f.eks. vil børste tænder, hvilket respekteres af medarbejderen.

Rehabilitering

Medarbejderen inddrager og guider beboeren i aktivt at medvirke til forflytninger i sengen. Beboeren liftes fra sengen til elektrisk kørestol, hvorefter beboeren selvstændigt kan deltage aktivt i forflytninger og elementer i forbindelse med øvre toilette.

Faglig udførelse

Medarbejderen gør remedier klar til nedre toilette på et bord ved sengen. Medarbejderen forhøjer sengen, så der opnås en god arbejdsstilling. Medarbejder fortæller i den forbindelse tilsynet, at sengehesten forbliver oppe af hensyn til beboeren, som ikke kan klare at medarbejderne læner sig over hende.

Nedre toilette, samt kateterpleje udføres, og medarbejderen er i den forbindelse opmærksom på huden og smører beboeren med lotion. Beboeren får herefter ble og tøj på.

Beboeren liftes over i kørestol, hvorefter øvre toilette varetages på badeværelset. Medarbejderen kompenserer, hvor beboeren ikke selv kan og hele tiden i tæt dialog med beboeren.

Medarbejderen udfører relevant handskeskift og afspritning af hænder i henhold til de hygiejniske retningslinjer.

Plejen tilrettelægges hensigtsmæssigt, dog mangler et håndklæde i forbindelse med øvre toilette, som derfor kort må afbrydes.

Under forløbet opleves flere uhensigtsmæssige afbrydelser af anden karakter, idet der kommer medarbejdere ind og forstyrrer, dels med spørgsmål til beboeren og dels med spørgsmål til medarbejderen. Ydermere kommer en vaskerimedarbejder ind for at hente vasketøj, alt imens der udføres nedre toilette.

Observationsstudie af udførelse af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

Kommunikation

De to medarbejdere spørger indledningsvist, om beboeren har sovet godt. Beboeren bekræfter. Herefter er kommunikationen mellem medarbejderne og beboeren primært envejs fra medarbejderne til beboeren. De to medarbejdere taler undervejs i plejeforløbet sagte med hinanden, ofte for at ordinere plejen. Beboeren omtales gentagne gange i 3. person.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Beboeren inddrages i relevant omfang i små valg og svarende til funktionsniveau. Undervejs i plejeforløbet forbereder medarbejderne løbende beboeren på, hvad der skal ske. Flere gange spørges beboeren, om det er ok og beboeren bekræfter.

Beboeren godkender bl.a. vandets temperatur i forbindelse med badet. Beboeren siger spontant, at han ikke orker at blive barberet og medarbejderne foreslår, at de gør det i morgen i stedet.

Rehabilitering

Beboerens ressourcer inddrages relevant i det omfang, beboeren formår at deltage, f.eks. hjælper medarbejderne beboeren med at få fat på sengehesten, så beboeren selv kan trække sig om på siden i forbindelse med plejen i sengen. I forbindelse med påklædning kan beboeren selv løfte armene og benene og hjælpe til på den måde.

Faglig udførelse

Medarbejderne forbereder indledningsvist et bord med remedier, som køres hen til beboerens seng og medarbejderen igangsætter nedre hygiejne. Medarbejderen må kort efter at være startet forlade beboeren for at udskifte vandet, da der er kommet for meget sæbe i.

Beboeren liftes efter nedre hygiejne med loftslift til bækkenbadestol. Medarbejderen tildækker beboeren under transport til badeværelset.

Beboeren bruses over og herefter opdager medarbejderne, at der mangler shampoo i boligen. Badet må derfor sættes på pause og den anden medarbejder går ud for at hente shampoo på depotet. Medarbejderen, der bliver i boligen, lægger et håndklæde over beboeren imens.

Badet færdiggøres af den ene medarbejder imens den anden tager sengetøj af, spritter madras og seng af og lægger nyt sengetøj på. Efter badet liftes beboeren tilbage til sengen og får ble og tøjet på plads. Comfort kørestolens pude rengøres, inden beboeren liftes over i den.

Hjælpemidler som bækkenbadestol, loftslift og seng anvendes relevant og aktivt under hele plejeforløbet, bl.a. tippes bækkenbadestol, så beboer bedre kan komme på plads på stolen.

Den ene medarbejder skifter ikke handsker efter at have hjulpet beboeren med nedre hygiejne og betjener efterfølgende liftens fjernbetjening med samme handsker. Medarbejderen foretager relevant handskeskift efter bad, samt aftagning og udsmidning af engangsforklæde, men spritter ikke hænderne i den forbindelse. Den anden medarbejder anvender ikke engangsforklæde i forbindelse med sengeredning.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne er opfyldt i lav grad.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i det ene observationsstudie foregår i en respektfuld og anerkendende tone, men at kommunikationen i det andet observationsstudie primært foregår imellem de to medarbejdere og derfor kan virke ekskluderende på beboeren.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever indflydelse på udførelse af den personlige pleje og det vurderes, at medarbejderne inddrager beboerne aktivt i opgaverne efter deres individuelle formåen. Tilsynet vurderer, at der observeres en del forstyrrelser under udførelsen i begge observationsstudier, dels grundet manglende remedier, men ikke mindst grundet afbrydelser af andre medarbejdere.

Endelig er det tilsynets vurdering, at anvendelse af engangsforklæder, relevant handskeskift, samt afspritning af hænder, ikke konsekvent udføres i henhold til de hygiejniske retningslinjer.

3.1.8 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Interview med ledelse:

Tilsynet oplyses, at Rosenlund har en forholdsvis ny-sammensat ledergruppe, bl.a. med flere nye afdelingsledere. Rosenlund har flere specialer, herunder somatiske beboere, beboere med demens og beboere med psykiatri og misbrug, hvilket stiller særlige krav til ledelse, tværfaglighed og kompetenceudvikling.

Ledelsen beskriver, at de kun i få tilfælde anvender vikarer fra bureauer, men i stedet arbejder målrettet med at ansætte afløserne, der er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse.

Ledelsen beskriver, hvordan der er fokus på fastholdelse af afløserne og i den forbindelse på, at de tilbydes det timeantal, de ønsker. Lederne hjælper hinanden med at give afløserne flere timer ved at låne afløserne af hinanden. I den forbindelse drøftes balancen i forhold til samtidigt at sikre, at afløserne har tilstrækkelige kompetencer til at spænde over de meget forskellige målgrupper, der bor på Rosenlund.

Ledelsen beskriver, at det største fokus på Rosenlund aktuelt er implementering af Nexus Standard. Rosenlunds udviklingssygeplejerske beskriver desuden, hvordan der er hentet inspiration fra 'I Sikre hænder' og er igangsat forbedringsarbejde med mange mindre afprøvninger.

I forlængelse af dette fortæller udviklingssygeplejersken om nogle af de tiltag, der er igangsat, herunder bl.a. Triage, sygeplejefaglige møder, undervisning i faglige emner, nøglepersoner til faglige områder, medicin håndtering og arbejdet med utilsigtede hændelser.

Rosenlund planlægger kontinuerligt undervisning for medarbejderne i forskellige faglige emner, dokumentation og brug af Nexus standard.

Der benyttes både undervisning af interne og eksterne undervisere, bl.a. underviser Rosenlunds plejehjemslæge i forskellige faglige områder.

Ledelsen beskriver, hvordan der er indført supervision til medarbejderne, som skal øge den enkelte medarbejders trivsel og arbejds glæde, samt forebygge forræelse. Ifølge ledelsen er tilbuddet taget positivt imod af medarbejderne.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, hvorledes der arbejdes med den enkelte beboers behov og generelle status på de tværfaglige møder. Medarbejderne beskriver gode muligheder for faglig sparring i hverdagen. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejdernes forskellige beskrivelser af, hvordan hverdagen tilrettelægges, afspejler stor variation fra afdeling til afdeling, bl.a. i forhold til bl.a. måltiderne og aktivitetstilbuddene. Medarbejderne fortæller, at der rig mulighed for kompetenceudvikling, da der løbende tilbydes forskellige undervisningstilbud. Medarbejderne oplever desuden, at ledelsen er lydhør overfor ønsker om kompetenceudvikling.

Medarbejderne redegør for, at der i kvalitetsarbejdet bl.a. arbejdes med utilsigtede hændelser og medicin håndtering, hvor udviklingssygeplejersken samler op og vurderer, om der skal laves en hændelsesanalyse og handleplan og dermed sikrer faglig læring.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsens organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde på Rosenlund og at der løbende iværksættes nye faglige tiltag. Der er et fagligt fokus i rekrutteringen, og faste afløsere prioriteres fremfor vikarer fra vikarbureau. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for det faglige kvalitetsarbejde og for deres muligheder for både faglig sparring, tværfaglige drøftelser, samt kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at der er variation i tilrettelæggelsen af arbejdet fra afdeling til afdeling.

3.1.9 Tværfagligt samarbejde

Interview med leder:

Ledelsen redegør for et velfungerende tværfagligt samarbejde med Rosenlund. Ledelsen beskriver, hvordan tværfaglighed og forskellige kompetencer er centralt i driften og ledelsen af Rosenlund.

Der er ansat forskellige faggrupper på Rosenlund, herunder bl.a. social- og sundhedshjælper og -assistenter, sygeplejersker, pædagoger, musikterapeuter, farmakonomer og kostfaglige kompetencer.

Ledelsen redegør ligeledes for tiltag, der sikrer de bedst mulige rammer for tværfagligt samarbejde. Ledelsen beskriver bl.a. at der kontinuerligt tilbydes undervisning til medarbejderne af de tværfaglige samarbejdspartnere.

Udviklingssygeplejersken redegør for, hvorledes der arbejdes med utilsigtede hændelser, som medarbejderne kan indberette via arbejdsmobilen.

Ledelsen fortæller, at der er fokus på sikkerhed omkring medicinbehandlingen, og der er derfor ansat en farmakonom, som skal varetage undervisning og sidemandoplæring til medarbejderne. Ledelsen oplyser, at timelønnede afløsere generelt ikke varetager medicinadministration.

Triagemøder afholdes fire gange om ugen. Der er fokus på inddragelse af tværfaglige kompetencer i forbindelse med møderne. Triagemøderne er organiseret og tilrettelagt således, at de afvikles forskudt af hensyn til flest mulige deltagere.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, at de oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde på Rosenlund og at de har tilgængelig faglig sparring, når de har behov for det. Medarbejderne kan også redegøre for, hvorledes de i det daglige vil inddrage andre faggrupper og i hvilke situationer.

Medarbejderne beskriver Triagemøderne som centrale i det tværfaglige samarbejde.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen understøtter et velfungerende tværfagligt samarbejde på Rosenlund. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder tværfagligt og benytter sig af sparring med de tværfaglige samarbejdspartnere.

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 medarbejderes 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 elementer 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 mål-rettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

Om BDO

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

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

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

