



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Møllegården

Uanmeldt tilsyn
Marts 2023



Indhold

Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune	1
Forord.....	3
1. Oplysninger om plejeboliger	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn	8
3.2 Personlig pleje og støtte	8
3.3 Praktisk støtte	10
3.4 Mad og måltider.....	11
3.5 Træning og aktivitet	12
3.6 Kommunikation og adfærd	13
3.7 Observationsstudier	14
3.8 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	16
3.9 Tværfagligt samarbejde	18
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål.....	20
4.2 Metode	20
5. Vurderingsskema	21
6. Om BDO	23

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



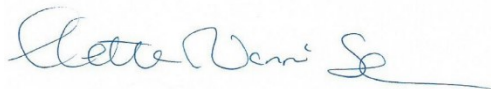
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré 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: Seniorcenter Møllegården, Bagsværd Møllevej 9, 2800 Lyngby

Leder: Lise Andreasen

Antal boliger: 91 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. marts 2023

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Interview med tre beboere
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter)

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

Tilsynsførende:

Mette Norré Sørensen, Projektleder og sygeplejerske

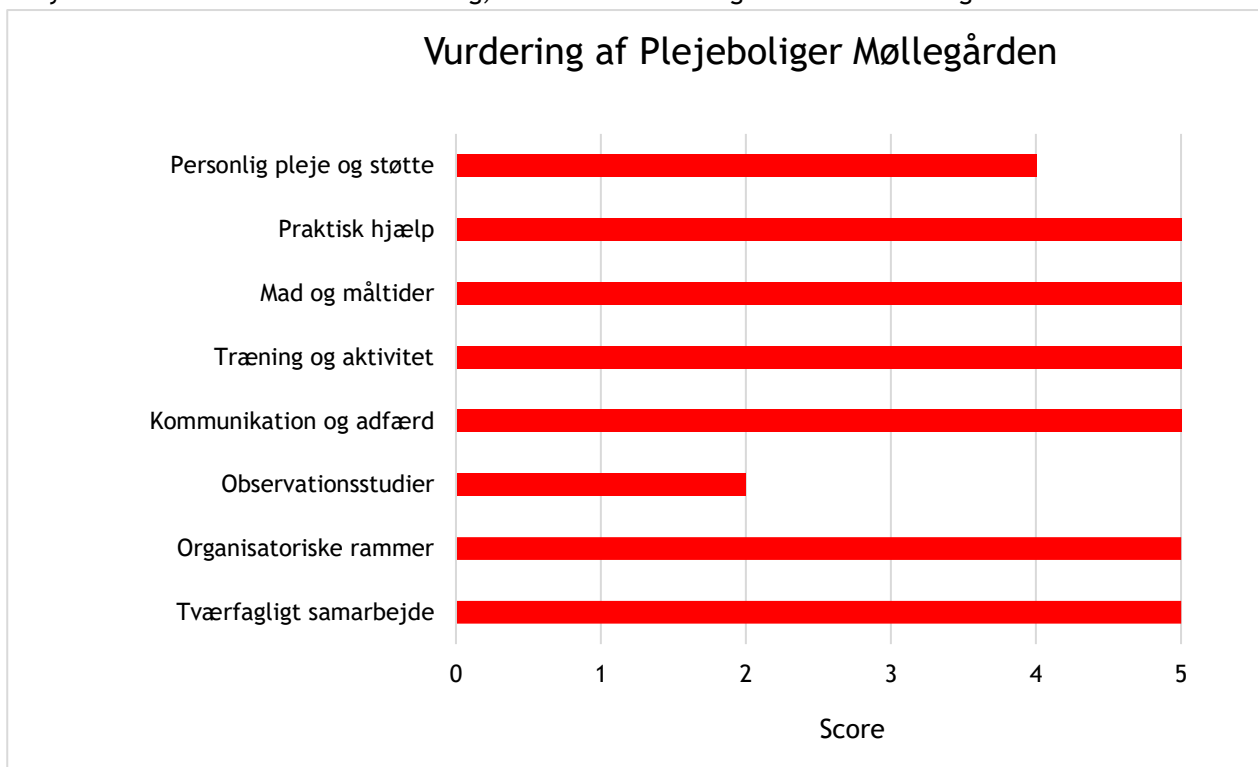
Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, 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 i høj grad fremstår soignerede og tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager, og at den er svarende til deres behov. Beboerne beskriver god kontinuitet, mulighed for løbende justeringer, samt at hjælpen gives med fokus på rehabilitering.

Medarbejderne vurderes at vise god forståelse for processer, der bidrager til kendskab til beboerne og til vurdering af beboernes individuelle funktionsevne og behov for støtte. De kan redegøre for, hvorledes der arbejdes i et rehabiliterende perspektiv, som også genspejles i beboernes oplevelse.

Tilsynet vurderer at uniformsetiketten er udfordret for enkelte medarbejdere, idet der arbejdes i privat tøj, hvor valg af tøj sker efter en privat individuel vurdering - dette gælder ærmelængder og materialer, hvor blandt andet opsmøgede ærmer er i risiko for at glide ned under plejeopgaver og ved tøj af kunststoffer, der ikke tåler vask ved tilstrækkelig høje varmegrader.

Praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at boliger og fællesarealer fremstår rengjorte, ryddelige og inviterende.

Beboerne udtrykker tilfredshed med støtten til rengøring, oprydning og affaldshåndtering og muligheder for løbende justeringer. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne viser indsigt i de lokale tilbud og muligheder samt engagement ift. at tilpasse rengøringens omfang efter behov.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid sker i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, og at der er fokus på de individuelle behov hos beboerne. Beboerne er gennemgående tilfredse med madens kvalitet.

Der vurderes, at medarbejderne i meget høj grad fagligt kan redegøre for de metoder, som anvendes, når beboere har behov for måltidsstøtte. Medarbejderne kan beskrive aktuelle faglige fokusområder og redegøre for tilgængelige faglige ressourcer, der er tilført lokalt, og som bidrager til positive forandringer.

Træning og aktivitet:

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er varierede aktivitetstilbud, og at træningen er synlig. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en høj grad af variation i aktiviteter med mulighed for at finde et tilbud, som passer den enkeltes temperament og behov.

Dertil vurderes det, at medarbejderne i meget høj grad er orienterede om og kan redegøre for de eksisterende aktiviteter, træning og de individuelle tilbud til beboerne.

Kommunikation og adfærd:

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad vises en god og respektfuld omgangstone, blandt andet med en omsorgsfuld, mild og individuelt tilpasset kontakt. Det vurderes, at de interviewede beboere oplever at blive mødt ligeværdigt og ordentligt, og de fremhæver kontakten med de faste medarbejdere som særlig god.

Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderen viser en høj grad af forståelse for metoder og principper for kommunikation og adfærd, herunder til mennesker med nedsat mental funktionsevne. Derudover viser medarbejderne en høj grad af opmærksomhed ift. samarbejdet med og støtten til pårørende, også i svære situationer.

Observationsstudier:

I det første observationsstudie vurderer tilsynet, at medarbejderen kommunikerer på en værdig og respektfuld måde, og dertil udviser medarbejderen relevant hensyn til beboerens selvbestemmelse og medinddragelse. Medarbejderen arbejder rehabiliterende, hvor beboeren sikres mulighed for at anvende egne ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at plejen er hensigtsmæssigt tilrettelagt, og at den udføres efter de hygiejniske retningslinjer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen en enkelt gang ikke udfører korrekt handskeskift og håndhygiejne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen i det andet observationsstudie ikke mestrer det komplekse forløb og plejen af den svækkede beboer, idet medarbejderen er ufaglært. Der leveres derved ikke det nødvendige kommunikative niveau, og det er ikke muligt for medarbejderen at arbejde rehabiliterende og at sikre beboerens selvbestemmelse og medinddragelse. Dertil arbejdes der ikke korrekt med forflytninger og anvendelse af værnemidler.

Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling:

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad arbejdes målrettet med at sikre rette og tilstrækkelige kompetencer, så der kan leveres en høj faglig kvalitet i opgaveløsningen. Det vurderes, at der er et stort fokus på organisering og gennemsigtighed, på infrastruktur, samt at faglige ressourcer er tilgængelige. Det vurderes, at der i den aktuelle proces arbejdes velovervejende med at integrere den nye Værdighedspolitik.

Tilsynet vurderer at der er en høj grad af overensstemmelse mellem ledelsens intentioner og fokus, og medarbejdernes opleves som fagligt kompetente. Medarbejderne vurderes at have de nødvendige kompetencer og viden om adgangen til faglig sparring. Det vurderes, at medarbejderne er bekendte med, og har adgang til kompetence- og udviklingsmuligheder, og at de kan redegøre for, hvorledes praksisnært kvalitetsarbejde gør en forskel for beboer.

Tværfagligt samarbejde:

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er en meget høj grad af fokus ift. at sikre tværfaglighed og tværfagligt samarbejde både internt og eksternt. Dette ses blandt andet ved de eksisterende faggrupper, deres repræsentation i fælles faglige mødefora samt i valg af faggrupper ifm. nyansættelse.

Tilsynet vurderer, at den tværfaglige sammensætning og tilgængelighed bidrager til tilfredshed og tryghed for medarbejderne, og at sparring og støtte er tilgængelig, når det er relevant og aktuelt for medarbejderne.

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 formuleres retningslinjer og konkrete anvisninger for medarbejdere, der arbejder i selvvalgt eller indkøbt beklædning.
2. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at de lokale procedurer, som angivet af ledelsen, for hvorledes ufaglærte medarbejdere altid følges med en faglært medarbejder, følges. Dertil anbefales det, at der sikres en procedure for, hvorledes der skal ske opfølgning af og løbende bevågenhed på faste afløseres faglighed og kompetencer.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra foregående tilsyn

Ledelsen:

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefaling i forhold til opbevaring af madvarer, idet det blev observeret, at madvarer bar præg af at have stået længe fremme. Ledelsen fortæller, at der i forlængelse af sidste tilsyn straks blev indført en ny og anden arbejdsgang på området. Der anrettes nu ost og pålæg samt mindre portioner, som opbevares på køl, og som løbende kan tages frem fra køleskabet til beboerne, så beboerne altid tilbydes friske og indbydende fødevarer.

Dertil blev der også givet anbefaling på hygiejne, idet der observeres manglende afspritning af hænder mellem handskeskift. Den kommunale hygiejnesygeplejerske har samarbejdet omkring emnet, og der er på centret løbende fokus på dette. Yderligere er der aftalt et besøg af hygiejnesygeplejersken i nærmeste fremtid med et fornyet og opfølgende fokus på håndhygiejnen.

Ledelsen oplyser, at der arbejdes på centret i eget tøj. Dette er et politisk valg i kommunen. Ledelsen beskriver, at det giver nogle udfordringer ift. skærpet opmærksomhed på, at medarbejdernes ærmer er korte eller kan smøges op, og at den private beklædning er lavet i materialer, som kan vaskes i overensstemmelse med retningslinjer for arbejdsbeklædning. Yderligere er der med det private tøj en udfordring ift. det personlige udtryk. Der forefindes engangsforklæder i boligerne, så medarbejdere har mulighed for at beskytte tøjet ifm. løsning af opgaver.

Der er introduceret en ny værdighedspolitik på centret for 2023-2026 der har affødt fokus på bl.a. arbejdet omkring selvbestemmelsesret, den rehabiliterende tilgang og på samarbejdet med pårørende. Der er fokus på at beboeren skal bestemme i eget liv, og der inviteres til et årligt samarbejds møde med beboer og pårørende, hvis beboer ønsker dette. Den personcentret omsorg (PCO) er masseret godt ind i organisationen, og der arbejdes med beboerkonferencer.

Ledelsen fremhæver, at der har været en medarbejderundersøgelse i efteråret med fokus på med blandt andet den psykologiske tryghed. Dette for at sikre et fokus på risikoen ved forråelse og som afsæt for, hvordan det kan forebygges. Herudover er der fokus på samarbejdet i svære situationer og gensidig tryghed i medarbejdergruppen, når opgaverne bliver komplekse. Der er lige indgået en aftale med Sundhedsstyrelsens værdighedsrejsehold, og der opstartes snarligt et læringsforløb.

3.2 Personlig pleje og støtte

Observation:

Beboerne fremstår generelt velsoignerede og veltilpasse.

Støtten bliver overvejende givet i overensstemmelse med beboerens vaner og ønsker.

En beboer giver udtryk for, at der er regler og mødetider, der gør, at beboeren oplever ventetid. Beboeren står tidligt op om morgenen, kl. fem. Leder oplyser, at beboeren er den første, som får hjælp om morgenen.

Interview med beboere:

Beboerne oplyser alle at være tilfredse og trygge ved at bo i plejeboligerne. Beboerne oplyser desuden at have faste kontaktpersoner, som kender til deres individuelle ønsker og behov, og som de oplever et godt samarbejde med. Alle tre beboere oplever, at medarbejderne, der kommer hos dem, er søde og overvejende leverer en god kvalitet. Beboerne har forskellige oplevelser af antallet af hjælpere i hjemmet, men de er, uanset antallet, tilfredse med støtten.

To beboere fortæller, hvorledes der arbejdes rehabiliterende vedr. toiletbesøg. En beboer fortæller, hvorledes beboerens bletype løbende er blevet tilpasset efter indflytningen, så beboeren selv kan håndtere at skifte den. En anden beboer har fået installeret et toilet, så beboeren selvstændigt kan klare toiletbesøg, og kun behøver at tilkalde medarbejdere, når bukserne efterfølgende skal trækkes op. Det er for begge beboere vigtigt i høj grad at kunne klare sig selvstændigt.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at når en ny beboer flytter ind, og de skal lære beboeren at kende, læser de journalen, og derefter sætter de faste medarbejdere til at vurdere beboerens situation. Efter et stykke tid udarbejdes en døgnrytmeplan, og derefter iværksættes en beboerkonference (tværfagligt), og på den måde kommer de rundt om beboerens behov.

Medarbejderne spørger ind til beboernes behov og ønsker for plejen, og der tales med beboerne om, hvordan plejen bedst leveres, f.eks. at en pleje er bedst at levere i sengen.

Det er ofte kontaktpersonerne, der taler om plejen, og terapeuterne der taler om træning.

Det er altid en tværfaglig observation, der danner baggrund for den leverede pleje.

Der sikres kontinuitet ved, at døgnrytmeplanerne hele tiden er opdaterede, og der afholdes morgenmøder dagligt - og der er altid dialog på tværs af gruppen.

Kontinuitet sikres ved, at beboerne fordeles af koordinatorene, og der tales altid sammen om beboerne. Der afholdes også tavlemøder, hvor beboerne gennemgås, så alle ved, hvad der foregår.

I plejen anvendes Tom Kitwoods Blomst, og det er beboeren, der er i centrum. Der arbejdes ud fra beboernes behov, og hjælpen planlægges ud fra beboerens ønsker. Alle medarbejdere har haft undervisning i PCO, og som noget nyt arbejdes der også med PCO i medarbejdergruppen.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes meget med den rehabiliterende tilgang, og at der er opmærksomhed på, at beboerne skal gøre så meget som muligt selv. For at dette kan ske, arbejdes der i et stille og roligt tempo. Herudover arbejdes der med mål i samarbejde med terapeuterne, og på den måde sikres det, at beboeren benytter egne ressourcer.

Ifm. introduktion af nye medarbejdere er der et introduktionsskema, som skal følges. F.eks. ved de ufaglærte medarbejdere, skal den mentor, som vejleder den nye medarbejder, fortælle om de hygiejniske retningslinjer og de øvrige ting på skemaet.

I omsorgen arbejdes der med kontaktpersonsprincipper, og det er altid en faglært medarbejder, som er kontaktperson. En ufaglært medarbejder vil også altid følges med en faglært kollega.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad fremstår soignerede og tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager, og at den er svarende til deres behov. Beboerne beskriver god kontinuitet, mulighed for løbende justeringer, samt at hjælpen gives med fokus på rehabilitering.

Medarbejderen vurderes at vise god forståelse for processer, der bidrager til kendskabet til beboerne og til vurdering af beboernes individuelle funktionsevne og behov for støtte. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes i et rehabiliterende perspektiv, og dette genspejles også i beboernes oplevelse.

Tilsynet vurderer, at uniformsetiketten er udfordret for enkelte medarbejdere, idet der arbejdes i privat tøj, hvor valg af tøj sker efter en privat individuel vurdering - dette gælder ærmelængder og materialer, hvor blandt andet opsmøgede ærmer er i risiko for at glide ned under plejeopgaver, og tøj af kunststoffer der ikke tåler vask ved tilstrækkeligt høje varmegrader.

3.3 Praktisk støtte

Observation:

Boligerne fremstår rengjorte, og sengene er redt ved tilsynet.

Der er hjemligt rod i den ene bolig, som beboeren er tilfreds med. I den anden bolig ventes en del gæster samme dag, så der er forberedt forskelligt ift. til dette med ekstra service og indkøb.

Hjælpe midler fremstår rengjorte. I en bolig er beboeren ryger, her lugter lidt af røg, og der står et askebæger med skodder i, som beboeren fortæller, at beboeren selv tømmer, og ellers kan beboeren få en medarbejder til det. På sofabordet står tre sodavandsflasker med delvist indhold. I en anden bolig kommer en medarbejder ind for at tilse plejesengen, da beboeren har klaget over, at sengen larmer/hviner, når hovedgærdet skal løftes.

Fællesarealer er rengjorte og indbydende, og der er rengøringsmedarbejdere flere steder under tilsynet, som er i gang på de fælles arealer.

Der er et samarbejde på centret med en indretningsarkitekt, og der er etableret mulige opholds- og siddesteder med mindre bænke. Disse små miljøer er opstillet på et bagtæppe af mønstret tapet eller billeder og med grønne planter omkring. Fællesarealerne fremstår hjemligt og indbydende.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med rengøringen, der opleves forudsigelig. En beboer fremhæver, at skraldespandene tømmes dagligt, at der ryddes op på sofabordet, og at der ofte også tømmes askebæger og ellers kan beboeren gøre dette selv. En beboer oplyser at være gode venner med den ene rengøringsmedarbejder, og beboeren glædes over, at alt foregår i et stille og roligt tempo. En beboer oplever det meget dejligt at få lagt rent sengetøj på hver uge - og altid samme dag, som beboeren har været i bad. En beboer oplyser at have fået en ekstra pude til sin kørestol, så puden kan skiftes, hvis beboeren skulle komme uheldigt af sted.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne kan fortælle, at der er fast rengøring en gang om ugen. De oplyser, at de har en moppe og andre rengøringsmaterialer, så rengøringen dagligt kan udføres.

Medarbejderne finder, at de er gode til at samarbejde med rengøringsmedarbejderne, og de oplyser, at der er engangsklude i boligen, og at det altid er muligt at tage fat i rengøringen, så boligen altid er renholdt.

En medarbejder fortæller, at hun har en beboer, som har lidt større behov for rengøring - *"så der får jeg klude m.m. ind, så jeg kan klare det ekstra, som skal gøres"*.

Den daglige rengøring tilkendegiver medarbejderne selv at kunne klare med Vipes, som ligger i alle boliger. Medarbejderne kan også tale med rengøringen, hvis der er særlige behov. Der er adgang til en støvsuger, som står, hvor medarbejderne kan komme til. Hvis det står skidt til, så er der adgang til en akutvogn.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer at boliger og fællesarealer fremstår rengjorte, ryddelige og inviterende.

Beboerne udtrykker tilfredshed med omfanget af støtte til rengøring, oprydning og affaldshåndtering og giver udtryk for, at der er mulighed for løbende justeringer.

Desuden vurderer tilsynet at medarbejderne viser indsigt i de lokale tilbud og muligheder samt engagement ift. at tilpasse rengøringens omfang til den enkelte beboeres behov.

3.4 Mad og måltider

Observation:

Tilsynet observerer morgenmåltid på to etager. På en etage ses flere beboere samlet i mindre grupper i spisestuen, og her ses det, at beboerne har individuelt anrettet mad. Der er små kurve med brød og små skåle, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Der er friske forårsblomster, og ved pladserne er der navn. En beboer sidder med sin morgenbitter, som han gerne vil byde af. Stemningen er åben og gemytlig.

På en anden afdeling, er der ligeledes navne ved pladserne, og her sidder tre beboere enkeltvis og er kommet gennem selve måltidet. Andre er gået, og brugt service står ved de enkelte pladser. De tre beboere har behov for medarbejderstøtte, som de får på forskelligt niveau. En beboer støttes til at få sine to glas mælk med sig, da beboeren vil gå.

Spisestuen er pyntet op med forårsblomster og påskepynt, og der dyrkes karse ved bordene. Medarbejderne viser opmærksomhed ift. den enkelte beboers behov. En beboer leder efter sin avis, og en medarbejder henter den i spisestuen.

Stemningen er rolig. En enkelt beboer kommer og går. En medarbejder henter morgenmad, som tages med til en bolig.

Enkelte medarbejdere arbejder med lange ærmer (lang tyk trøje), som er smøget op til albuerne. Der vasket hænder og sprittes af, inden køleskabet åbnes. En enkelt gang untlades dette.

Interview med beboere:

Beboerne oplever, at maden generelt er god. En beboer fortæller, at maden jo forventeligt ikke er, som hvis beboeren lavede den selv. En beboer fremhæver, at det ikke er alt, beboeren kan lide. Beboerne fortæller alle, at maden er varieret.

Beboerne oplever, at samværet omkring måltiderne er hyggeligt, og at det typisk er de samme mennesker, som de sidder sammen med og samtaler med ved måltiderne. Der er faste pladser, og det opleves som rart og trygt. Samværet ved måltiderne er også et sted, hvor man kan få at vide, hvad der sker på centret, fortæller to beboere. Beboerne kan selv vælge, om de vil spise sammen, eller om de vil spise hver for sig.

Beboerne har forskellige oplevelser af indflydelse og beboermøder vedr. måltiderne. En beboer viser med det samme menuplanen, og beboeren er orienteret om møderne, men beboeren deltager ikke. En anden beboer ønsker ikke at deltage ved møder, og en beboer oplyser, at der ikke er afholdt møder i den tid, beboeren har boet i plejeboligen, hvor leder dog oplyser, at beboeren ofte har givet tilbagemeldinger til køkkenet om maden.

Interview med medarbejdere:

Der afholdes møder med køkkenet, og beboerne er inviteret med, så de kan komme med deres mening om maden. Det er også muligt at sende mail til køkkenet, hvilket enkelte beboere benytter sig af.

Medarbejderne oplyser, at de sammen spiser med beboerne, eller de er opmærksomme på at sætte beboere, som kender hinanden, så måltidet bliver hyggeligt.

Medarbejderne fortæller også, at når de sidder sammen med beboerne ved måltiderne, så er medarbejderne opmærksomme på, at beboerne kan spejle sig i medarbejdernes handlinger omkring maden.

Der foregår altid en individuel vurdering i forhold til beboerne, så de får den korrekte kost.

Medarbejderne vejer beboerne en gang om mdr., og der er fokus på, om de taber sig.

Dertil er der fokus på både maden og på beboerne. Medarbejderne vejer beboerne ift. vægttab, og de vejer også maden for at sikre sig, hvor meget af maden, der bliver spist, og hvor meget af maden der ender som affald. Der er fokus på at reducere madspildet.

Der er eget køkken på centret, som laver mad til alle måltiderne, og der er et tæt samarbejde med køkkenet. Køkkenet laver også proteindrikke, og der er også mulighed for at give beboerne mellemmåltider. Der serveres frugt, yoghurt, slik, rugbrød til de beboere, som måtte ønske det.

Der arbejdes også med dysfagi på centret, og der er mulighed for at få dysfagi-kost. Den nye ergoterapeut har øget fokus på dysfagi ved opstart af en systematisk screening. Der er nu identificeret ca. 13 beboere med dysfagi-problematikker. Medarbejderne oplyser, at der efterhånden sjældent er behov for mellemmåltider - men at der ved behov, altid er adgang til kiks, ostemadder mm., og at beboerne også ofte selv har en del snacks i boligen, som f.eks. familien er kommet med.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at det observerede måltid sker i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, og at der er fokus på de individuelle behov hos beboerne. Beboerne er gennemgående tilfredse med madens kvalitet.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for de metoder, som de anvender, når beboere har behov for måltidsstøtte. Medarbejderne beskriver de faglige fokusområder, der aktuelt arbejdes med i centret samt de faglige ressourcer, der er tilført lokalt, og som de samarbejder med - og også hvordan dette fokus bidrager til mere præcise faglige aktiviteter og tiltag, der skaber positive forandringer.

3.5 Træning og aktivitet

Observation:

Tilsynet kommer på forskellige etager og afdelinger og undervejs blev der observeret tydelig annoncering af de forskellige aktivitetstilbud - der er tavler med ugedage, og de enkelte aktiviteter er hængt op, så det er synligt. Der er både illustrationer af de forskellige tilbud samt beskrivelser med tekst. Geografisk på tværs af centret er der overensstemmelse mellem de annoncerede tilbud.

Der foregår konkret træning to steder på centret. I Glassalen sker der træning på måtter på gulvet med fem deltagere, og i træningssalen, umiddelbart ved siden af, foregår der gangtræning, cykeltræning m.v. med deltagelse af yderligere fem beboere. Begge træningstilbud er målrettede beboerne på plejecenteret. I både Glassalen og træningssalen ses beboere fra centret, hvor bl.a. én beboer træner ved gangbarren i et humørfyldt samarbejde med fysioterapeuten.

Interview med beboere:

Beboerne er alle orienterede om, at der er forskellige aktiviteter, som de kan deltage i. Aktiviteterne fremkommer på tydelige tavler i huset.

Beboerne beretter om forskellige præferencer, men ikke, i hvilket omfang de har indflydelse på de tilbudte aktiviteter. En beboer fortæller om skak, dam, billard, quiz og fredagsbar, som attraktive aktiviteter. En anden beboer fortæller om gymnastik og ture ud af huset, og en tredje beboer fortæller om et dansepar, der kommer en gang om måneden, som er helt fantastiske, dertil om Bingo, som noget nyt og sjovt.

Det varierer, hvor meget de enkelte beboere deltager, men samstemmende siger alle beboerne, at det er muligt at vælge aktiviteter til og fra.

To beboere deltager i træning, og de er tilfredse med tilbuddene. En beboer fortæller, at der altid findes et alternativ, hvis ikke træning kan foregå som vanligt, og beboeren glæder sig til, efter vedholdende udfordringer fra sin faste hjælper, at være kommet sig så godt efter sin operation, at beboeren kan komme med på flere ture med bussen her i foråret og til sommer.

Interview med medarbejdere:

Der er en fysioterapeut på hver afdeling, hvor det tilkendegives, at der arbejdes med planer for alle beboerne, dertil er der fællestræning.

Der er stolegymnastik en til to gange ugentligt, og der er også mange andre aktiviteter, som f.eks. bowling og gåture en gang om ugen uanset, hvordan vejret er.

Der er også busture om onsdagen. Beboerne kan ønske, hvor turene skal gå hen - det kan f.eks. være ud til der, hvor de boede før. Om sommeren går turene f.eks. til stranden, hvor der spises en is. Der er på centret to fysioterapeuter, som samarbejder om aktiviteterne.

Beboerne kan ønske, hvad de gerne vil, og medarbejderne er også meget opmærksomme på, at de beboere, der ikke selv siger det, bliver tilbudt aktiviteter, og den fælles aktivitetsmedarbejder går ligeledes rundt i huset og orienterer om aktiviteterne. Der er også mange forskellige fester.

Ved indflytning er der altid en indflytningssamtale, hvor der også tales om aktiviteter og andre ting, som beboerne kan lide at gå til, og hvad de har af ønsker og vaner.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er varierede aktivitetstilbud, og at træning er synlig og let at komme til.

Beboerne oplever en variation i aktiviteter, hvor de får mulighed for at finde et tilbud, som passer individuelt til beboernes temperament og behov.

Dertil vurderes det, at medarbejderne i meget høj grad er orienteret om, og kan redegøre for, de eksisterende aktiviteter, træning og individuelle tilbud.

3.6 Kommunikation og adfærd

Observation:

Der er en god tone mellem medarbejderne og beboerne og medarbejderne imellem. Samtidig er der en individuelt tilpasset jargon mellem enkelte medarbejdere og beboere.

Kommunikationen ses tilpasset individuelt til beboerne. Beboerne kaldes ved navn, og der er generelt god øjenkontakt, smil og fysisk kontakt, når opmærksomheden skal fanges.

Det kan høres fra gangen, at en beboer efterlyser sin avis, og at beboeren er opsat på at finde den; *"For den, kan jeg slet ikke undvære"*. En medarbejder viser indlevelse, og medarbejderen sætter sig ind i situationen og siger *"Nej det kan jeg godt forstå. Det er ikke til at undvære sin daglige avis"*. Medarbejderen finder avisen til beboeren i fællesrummet.

I de observerede dialoger omtales beboerne omsorgsfuldt og med respekt og fokus på den enkeltes funktionsevne, personlighed og behov. Medarbejderne er generelt meget imødekommende, hjælpsomme og anvisende ved rundgangen på centret.

Interview med beboere:

Beboerne oplever gennemgående en god omgangstone. De oplever, at der bliver talt pænt til dem, og at der bliver spurgt ind til den enkeltes behov. To beboere har oplevet, at der siden deres indflytning har været en omgangsform, som har skulle justeres undervejs. De oplever begge, at det går bedst med de medarbejdere, som kommer fast.

En beboer oplever, at der indimellem kan være en vikar, som beholder overtøjet på, når en mindre opgave skal løses i hjemmet. Dette finder beboeren ikke så imødekommende, og beboeren fortæller, at hun kan gøre opmærksom på dette, så det nu fungerer.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at for at lære beboeren godt at kende er det vigtigt at iværksætte en god og konstruktiv samtale. Dertil giver medarbejderne et eksempel på, at en beboer var vred, da medarbejderen kom for tidligt:

”Jeg har lige fået en ny beboer, og der har vi lige skullet finde en måde, hvorpå vi kunne kommunikere. Han gav udtryk for, at han ikke brød sig om, at jeg kom kl. ni, og at han havde en forventning om, at ”Nu skal vi i gang”. Nu kommer jeg kl. 10, så har han fået morgenmad, og så er han mere klar til at tage imod kontakten”.

Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at sikre en ”ikke negativ” kontakt, og at dette kan gøres ved at have kontinuerlig kontakt til beboerne. En medarbejder beskriver at være kontaktperson for en beboer med demens, og medarbejderen arbejder med flere små kontakter (kontakt-øer) i løbet af dagen for at sikre kontakten til beboeren, da det ellers kan ske, at beboeren bliver urolig og lidt aggressiv.

Medarbejderne fortæller, at der er generelle forhold, når beboere har en demenssygdom, som skal overholdes. Medarbejderne nævner, at de skal være opmærksomme på eget og beboerens kropssprog og toneleje og på at aflæse beboeren. De skal også anvende korte konkrete sætninger og ikke bede beboeren om at vælge, da dette kan være vanskeligt for beboeren at håndtere, men de skal i stedet invitere beboeren til at gøre tingene sammen med dem.

Dertil fortæller medarbejderne, at de gør tingene i et roligt tempo, og de giver et eksempel på en beboer, som ikke vil i bad, hvor der startes med vask af fødderne, og så bevæges plejen stille og roligt op til hovedet. Beboeren deltager derved selv i plejen, og hvis beboeren siger stop, så vil medarbejderne naturligvis respektere dette.

Medarbejderne fortæller, hvordan de benytter hinandens forskellighed, og at de lader andre kollegaer komme til, hvis det er svært. Ift. spørgsmål om, hvordan de kan arbejde med motivation, benytter medarbejderne pårørendes viden, og de pårørende benyttes også meget ift. at bidrage til den gode kommunikation.

Medarbejdere kommer ind på, at pårørende kan være frustrerede og i afmagt. Der er derfor en del pårørende kontakter. Der er nogle medarbejdere, som kan tage de lidt svære samtaler. Hvis pårørende har klager, kan de få en direkte kontakt til leder og ved specielle behov, sendes der mail, ligesom nogle pårørende, som har daglig kontakt, inviteres til samtale. Der gives tid til at lytte til de pårørende.

Tilsynets vurdering - 5

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

Ifm. tilsynet opleves der en god og respektfuld omgangstone, hvor kontakten er god, omsorgsfuld og individuelt tilpasset.

De interviewede beboere giver udtryk for at blive mødt ligeværdigt og med en ordentlig tone, særligt i kontakten med de faste medarbejdere. Ift. afløser/vikarer er der en smule, som kunne forbedres, bl.a. at overtøjet tages af, når en vikar skal hjælpe i boligen.

Medarbejderne viser god forståelse for forudsætningerne for at etablere en kontakt til beboerne - både ift. verbale, nonverbale og kontekstafhængige elementer og den kompleksitet, der er ved f.eks. demensproblematikker. Medarbejderne har også et opmærksomt fokus på kontakten til de pårørende og den vanskelige situation, som pårørende kan befinde sig i. Medarbejderne har viden om, hvilke tilbud, de pårørende kan få, hvis situationen er svær.

3.7 Observationsstudier

Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:

Kommunikation

Observationsstudie I - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser på beboeren, og tilsynet præsenteres. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Medarbejderen informerer løbende beboeren om, hvad medarbejderen gør. Medarbejderen målretter samtalen til beboerens kognitive niveau. Beboeren bidrager ikke til megen dialog, men medarbejderen fortsætter omsorgsfuldt med at tale til beboeren, og medarbejderen er opmærksom på beboerens signaler. Medarbejderen benytter beboerens navn, og medarbejderen taler i øjenhøjde med beboeren.

Observationsstudie II - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen kommunikerer meget sparsomt med beboeren. Beboeren er meget svækket med et begrænset sprog. Kommunikationen er ikke tilpasset beboerens behov og ressourcer, idet medarbejderen ikke italesætter sine handlinger eller orienterer beboeren om, hvad der skal ske. Beboeren er tungt sovende under en stor del af den pleje, som foregår i sengen. Medarbejderen målretter ikke kommunikationsformen, så kontakten til beboeren fastholdes i de perioder, hvor beboeren er vågen. To gange under plejen forsøger beboeren kortvarigt at sige noget. Medarbejderen gør kort ophold i plejen, men medarbejderen har ikke tålmodighed til at forsøge at forstå beboeren. Medarbejderen genoptager plejen kort tid efter.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren gives løbende valgmuligheder. F.eks. spørges beboeren om valg af bukser, og om blusen skal være med korte eller lange ærmer. Medarbejderen forklarer løbende beboeren om, hvad der sker under hele plejeforløbet. Beboeren spørges ind til, om beboeren ønsker at komme på toilettet, hvilket beboeren takker ja til.

Observationsstudie II - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren kan ikke selv tage initiativ eller udtrykke ønsker og behov. Medarbejderen forklarer ikke sine handlinger under plejeforløbet. Beboeren vaskes forneden i sengen, og der gives liftsejl på uden, at medarbejderen informerer beboeren. Medarbejderen forklarer sparsomt, hvilken beklædningsgenstand, medarbejderen ifører beboeren i sengen.

Rehabilitering

Observationsstudie I - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren gives mulighed for at gøre det, beboeren selv magter. Medarbejderen støtter og guider, når beboeren har behov herfor. Beboeren vender sig selv i sengen under den del af plejen, som foregår i sengen. Beboeren foretager selv det meste af den personlige pleje, som foregår på badeværelset.

Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens vaner og rutiner. Beboeren har brug for struktur og faste rutiner, hvilket medarbejderen er opmærksom på.

Observationsstudie II - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren er helbredsmæssigt meget svækket, og beboeren kan kun inddrages i begrænset omfang.

Faglig udførelse

Observationsstudie I - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Der forekommer ingen unødige forstyrrelser eller afbrydelser undervejs. Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo.

Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker. Begge dele forefindes i beboeren bolig. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke tager sine urene handsker af, inden der hentes underbukser i klædeskabet, og en enkelt gang foretages der handskeskift uden korrekt håndhygiejne. Der observeres flere handskeskift med korrekt udførelse af håndhygiejne.

Observationsstudie II - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen gør alle remedier klar på et rullebord. Beboeren får hjælp til personlig pleje i sengen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser eller afbrydelser undervejs. Medarbejderen er iført en langærmet bluse, som er foldet op til albuerne. Inden plejen begyndes, ifører medarbejderen sig handsker, men ikke et engangsforklæde. Medarbejderen foretager ikke korrekt handskeskift, og flere

gange observerer tilsynet, at medarbejderen blot skifter den ene handske. Medarbejderen udfører ikke konsekvent korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Da beboeren skal iføres liftsejl, observerer tilsynet, at medarbejderen placerer sejlet over beboerens hoved, hvorefter medarbejderen stiller sig for enden af sengen og trækker i stropperne i sejlet, så sejlet glider ned om ryggen af beboeren, hvilket ikke er en korrekt måde at placere et sejl på.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynets samlet vurdering af de to observationsstudier af personlig pleje er, at indikatorerne er i mindre grad opfyldt.

For observationsstudie I vurderer tilsynet, at medarbejderen kommunikerer på en værdig og respektfuld måde, og dertil at der udvises selvbestemmelse og medinddragelse på relevant vis. Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren sikres mulighed for at vedligeholde egne ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at plejen udføres efter de hygiejniske retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at medarbejderen en enkelt gang ikke udfører korrekt handskeskift og ikke udfører korrekt håndhygiejne.

For observationsstudie II vurderer tilsynet, at medarbejderen mangler kommunikative redskaber til at kunne udføre pleje hos en så svækket beboer. Der udvises ikke selvbestemmelse og medinddragelse, og medarbejderen arbejder ikke rehabiliterende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen mangler færdigheder i korrekt forflytningsteknik. Medarbejderen anvender ikke værnemidler efter de hygiejniske retningslinjer.

3.8 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Leder

Ledelsen fortæller, at der på centeret er ansat fem sygeplejersker, assistenter, hjælpere, terapeuter - både fysioterapeuter og en nyligt ansat ergoterapeut. Fysioterapeut og ergoterapeut er organiseret i afdelingerne, hvor sygeplejersker er organiseret mere centralt. Der samarbejdes med den kommunale hygiejnesygeplejerske, Akutteam, og med huslægen, hvor samarbejdet er i sin spæde start. Ledelsen ser dette som et led i Værdighedspolitikken.

Der mangler pt. en social- og sundhedsassistent i aftenvagte, men ellers er stillingerne besat.

Der er både social- og sundhedsassistenter og -hjælpere i vagterne - gerne to til tre assistenter i en dagvagt, og der kan være en del ufaglærte.

De ufaglærte er altid i et samarbejde med en faglært. Nogle ufaglærte har sundhedsfaglig baggrund fra udlandet, mens andre kan have anden faglig baggrund, hvilket tilbyder nye perspektiver til arbejdet. Der arbejdes primært med egne timelønnede afløsere på centret, som kender huset og det har reduceret meget på vikarforbruget. Det er sjældent, at der benyttes eksterne vikarer.

Der er tre nattevagter, som samarbejder om opgaverne.

Sygefraværet har været dalende, og det ligger ifl. leder nu omkring seks %. Dette skal drøftes på et snarligt møde. Ledelsen oplever, at det målrettede fokus på det faglige arbejde, bidrager til motivation og ejerskab hos medarbejderne.

Ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer. Ved nyansættelse er der fem dages introduktion, og den nye medarbejder følges med en erfaren medarbejder i en mentor ordning.

Der sker løbende praksisnær kompetenceudvikling gennem det faglige samarbejde.

Leder og afdelingsleder faciliterer kvalitetsarbejdet sammen med kvalitets- og udviklingssygeplejersken. Der er særligt fokus på dokumentation, ernæring, dysfagi og UTH.

Ift. dokumentationen arbejdes der pt. i et nyt system, og der er fortsat fokus på implementering af ny Nexus Standard med vejledning en gang ugentligt. Der er planer om ugentlige auditeringer, men dette er centret ikke nået til endnu.

Der er et stort fokus på ernæringsindsatsen. Der afholdes beboermøder og beboer-pårørendemøder med fokus på temaet. Ledelsen fortæller, at de oplever indsatsen udfordret, hvorfor der er taget initiativ til at lave en baseline for at kunne identificere, hvad udfordringerne egentligt består af.

Det er lokalt valgt at følge Sundhedsstyrelsens anbefalinger tæt, blandt andet med et tilbud om månedlig vægtregistrering til alle beboerne.

Indsatsen omkring mad og måltider sker i nært samarbejde med køkkenet, og det er blandt andet valgt, at der skal arbejdes med vejning af maden for at sikre data på input - output og madspild. Dette fremgår ligeledes ved skiltning, der ses ved rundgang på centret.

Ift. dysfagi-indsatsen er det prioriteret at ansætte ergoterapeuter. Dette har medført, at flere med dysfagi-problematikker er identificerede; fra to - tre personer til nu mellem 10 - 13 personer. Dette er en indsats, som centret endnu ikke er i mål med. Der samarbejdes med køkkenet, som tilbyder både varm og kold dysfagikost.

Arbejdet med UTH er i proces ift. at finde frem til, på hvilken måde der i organisationen kan skabes mest mulig læring, når data skal anvendes fremadrettet. Lokalt er der fokus på at arbejde med mere datadrevet udviklingsarbejde, og lokalt genereres datamateriale.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at hver morgen både tales og læses der om beboerne. Hver dag er der faglig sparring mellem medarbejdere, og beboerne gennemgås, så alle ved, hvad der sker. Derved er der løbende input medarbejderne imellem, og tavler benyttes ligeledes til information.

Ved endt vagt er der en sen afrapportering, og der udarbejdes opgaver i Nexus, så hændelser og opgaver er tydelige for det næste vagtlag.

Der afholdes tavle/triageringsmøde to gange om ugen, hvor alle beboerne drøftes. Dette foregår ved et tværfagligt møde. Der tages afsæt i ændringer hos beboerne.

En beboer kan ændre sig fra grøn til gul ved f.eks. at udvise en forandret adfærd, og så sættes en indsats i gang; der gives f.eks. ekstra væske, urin stix, eller der tages kontakt til læge - og alle vagtlag skal være opmærksomme og dokumentere det i Nexus.

Medarbejderne sætter andre/nye labels på tavlen, og alle medarbejdere skal orientere sig på tavlerne, hvor det tydeligt beskrives, hvor opmærksomheden skal rettet. Medarbejderne oplever, at tavlerne bruges rigtigt meget. Det beskrives også i Nexus, så næste vagt kan se dette. Både de faste og afløserne har adgang til Nexus.

Medarbejderne plejer at læse ændringer sammen for at sikre, at alle kender til disse. Medarbejderne beskriver, hvorledes der dagen før blev afholdt triagering om aftenen. Hver eneste morgen har medarbejderne møder, og medarbejder pointerer, at de hver især er ansvarlige for at læse baglæns på egne beboere, hvis de har haft arbejdsfri et par dage.

Medarbejderne fortæller, at de har været på kursus i PCO, og at der tit er møder og undervisning. Praktiserende læge kommer hver onsdag og underviser i forskellige faglige emner, og der er sygeplejersker, som også underviser i faglige emner. Der er kommet nye sygeplejersker, og centret er ved at etablere et samarbejde og struktur omkring dem.

Desuden fortæller medarbejdere, at der ligeledes er møder omkring forflytninger, og at centret har forflytningsvejledere og fysioterapeuter, som de kan trække på. Hvis de er i tvivl, kommer terapeuterne med det samme og viser forflytningen.

Der er desuden supervision hver måned. Medarbejderne oplever, at de sparrer rigtig meget med hinanden, bl.a. i pauserne, og så kan de kontakte fagpersoner.

Der er i kvalitetsarbejdet stort fokus på UTH, som medarbejderne indberetter på nettet. Medarbejderne oplyser, at der i arbejdet med UTH, er fokus på at medarbejderne skal være trygge ved at fortælle om de fejl der sker, så der kan arbejdes konstruktiv med at forbedre praksis.

Efter en måned printes UTH-indberetningerne ud, hvor det er synligt, om der er stigning eller bedring - og på den måde ses også, om den valgte indsats er brugbar, om der er noget, som kan gøre anderledes, eller om der skal vælges helt andre tiltag

Medarbejderne nævner f.eks. vedr. en beboers gentagende fald, hvor særlige indsatser er sat i værk: *Beboeren er faldet langt mindre, efter at han har fået skridsikre sokker på.* Så medarbejderne oplever, at de får afhjulpet problematikkerne.

Medarbejderne fortæller om samarbejdet med afløsere, og at afløsere gennemgår et oplæringsprogram. Afløserne har fem dages introduktion, og de får en mentor, som skal sikre, at de får det nødvendige lært, og en mentor som korrigerer dem. Medarbejderne fremhæver, at afløsere kan bidrage med ting og nye idéer. Er der noget, som afløseren ikke kan, så kan de få sparring fra de faste medarbejdere. En medarbejder siger: *"Mange af vores afløsere har andre faglige baggrunde, og de kan noget, vi ikke kan"*.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad arbejdes målrettet med at sikre tilstrækkelige og rette kompetencer, så der kan leveres en høj faglig kvalitet i opgaveløsningen. Det vurderes, at der er stort fokus på organisering og gennemsigtighed, på infrastruktur, samt at faglige ressourcer er tilgængelige. Det vurderes, at der via aktuel proces arbejdes velovervejende og at den nye Værdighedspolitik er integreret.

Tilsynet vurderer, at der er en høj grad af overensstemmelse mellem ledelsens intentioner og fokus, og medarbejderne opleves som fagligt kompetente. Medarbejderne vurderes at have de nødvendige kompetencer, og de har viden om adgangen til faglig sparring. Det vurderes, at medarbejderne ved, og at de har adgang til kompetence- og udviklingsmuligheder, og at de kan redegøre for, hvorledes lokalt kvalitetsarbejde gør en forskel for beboerne.

3.9 Tværfagligt samarbejde

Leder:

Der er stort fokus i huset på, at medarbejdergruppen har et tværfagligt samarbejde.

Ved tavlemøderne hver uge arbejdes der efter en triageringsmodel - uden egentlig triagering. Ledelsen har fagligt valgt at se på alternative løsninger. Ved f.eks. smerter kan det være, at fysioterapeuten kan tilbyde træning frem for at vælge smertestillende behandling som første valg.

På beboerkonferencer deltager der også både service-, køkken- og aktivitetsmedarbejder samt fysioterapeut, ergoterapeut og sygeplejerske, hvis det er relevant.

Der er et stort fokus på beboerne, og der kommer flere faglige vinkler på, så løsningerne bliver nuancerede.

Ledelsen fortæller, at de generelt forsøger at understøtte det tværfaglige samarbejde, så hele huset bliver en del af dette, også administrationen. Det kommende forløb med Værdighedsrejseholdet vil være en del af denne proces med henblik på udvikling af organisationen.

Medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de i det tværfaglige arbejde trækker på ergoterapeut, fysioterapeut og Akut-team, der har base i huset, samt en huslæge, som netop er tilknyttet. De oplever, at det er en stor fordel, at fagpersonerne er tæt på, så de nemt kan tilkaldes, når der opstår en problematik eller tvivl.

Adspurgt, hvordan beboeren fordeles, beskriver medarbejderne, at der dagligt fordeles beboere af koordinator, og at dette sker sammen med fagpersonale, så det kommer til at foregå ordentligt. Sygeplejersken kommer hver morgen og planlægger opgaverne med medarbejderne.

Desuden kan medarbejderne fortælle, at de har en hygiejnesygeplejerske, og nogle retningslinjer her at arbejde med. De fortæller, at de arbejder i deres eget tøj, og at de tager deres cardigans af, når de skal i plejen.

Ift., hvad kriterierne er, for at en beboer tages op på en beboerkonference, beskriver medarbejderne, at beboerkonferencer kan være om f.eks. en psykisk beboer, siger hvor det er svært - og her tages beboeren op. Også nye beboere tages op.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra Tom Kitwoods Blomst, og at der kan være behov for evt. at skrive til lægen, og at de efter 14 dage evaluerer beboeren igen.

En medarbejder fortæller, at der er en beboer, som de aktuelt er ved at undersøge, hvor de ikke kan finde ud af, hvad der sker ift. visse forandringer. Her bruger de Blomsten, og de forsøger at finde frem til, hvad det er, som ikke fungerer. Så prøver de noget nyt, og der evalueres efter 14 dage.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er en meget høj grad af fokus ift. at sikre tværfaglighed og tværfagligt samarbejde både internt og eksternt. Dette ses blandt andet ved de eksisterende faggrupper, deres repræsentation i de fælles faglige mødefora samt ved valget ifm. nyansættelser.

Tilsynet vurderer, at den tværfaglige sammensætning og tilgængelighed bidrager til tilfredshed og tryghed for medarbejderne ved at sparring og støtte er tilgængelig, når det er relevant og aktuelt for medarbejderne i en given situation.

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 plejeboliger. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn, dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc., indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

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

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

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

5. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 målrettet 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 målrettet 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>

6. 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.

