



# Tilsynsrapport Fredensborg Kommune

Center for Ældre og Omsorg  
Pleje- og aktivitetscenter Benediktehemmet

Uanmeldt tilsyn 2020

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>4</b>
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	4
1.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	5
<b>2.</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJE- OG AKTIVITETSCENTRET .....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>7</b>
3.1	OPFØLGNING OG STATUS .....	7
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION .....	8
3.3	MEDICINHÅNDBTERING OG ADMINISTRATION .....	9
3.4	HVERDAGENS PRAKSIS .....	10
3.4.1	Personlig pleje .....	10
3.4.2	Praktisk hjælp .....	11
3.4.3	Mad og måltider .....	11
3.4.4	Omgangsform og sprogbrug .....	13
3.4.5	Medarbejderkompetencer/udvikling og tværfagligt samarbejde .....	13
3.4.6	Observationsstudie.....	14
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>17</b>
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 plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

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 den 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*

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 28 10 56 80  
Mail: bsq@bdo.dk

**Projektansvarlig**  
Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 41 89 04 75  
Mail: meo@bdo.dk

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



# 1. VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Benediktehjemmet er, at der er tale om et Pleje- og Aktivitetscenter med:

### *Tilfredsstillende forhold*

Bedømmelsen er opnået, da det samlede billede af forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige. Der er konstateret flere mangler omkring forskellige aspekter af hygiejnearbejdet, hvor det er tilsynets vurdering, at der skal iværksættes en målrettet indsats for at afhjælpe problematikkerne.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets seneste anbefalinger, og at der arbejdes med fokus på beboernes ønsker og behov samt med inddragelse af pårørende.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen er af høj faglig kvalitet med beskrivelser af beboernes ressourcer, ønsker og behov samt med handleansvisende beskrivelser af den kompenserende hjælp. Der findes få steder, særligt for natten, hvor dokumentationen med fordel kan løftes yderligere. Dokumentationen tager udgangspunkt i den personcentrerede omsorg. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig indsigt i dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at der på medicinområdet ikke er registreret fejl i de undersøgte medicinbeholdninger. Det er tilsynets vurdering, at der på medicinområdet arbejdes med fokus på patientsikkerhed, funktionelle systemer samt systematisk i opbevaring, håndtering og arbejdsgange.

Medarbejderne kan redegøre relevant for gældende retningslinjer for medicindispensering og -administration.

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret, og at de oplever kontinuitet i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den personlige plejen, og hvorledes der arbejdes efter en personcentreret tilgang.

Tilsynet vurderer, at der ses eksempel på, at medarbejderne ikke følger god hygiejnisk praksis, ligesom der ses flere hjælpemidler, der er snavsede. Medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordelingen for den praktiske hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med mad og måltider. Måltiderne afvikles med faglig forståelse for roller og ansvar og med fokus på at sikre beboerne et hyggeligt og appetitstimulerende måltid. På en afdeling er tv'et tændt, og lyden påvirker to andre afdelinger.

Ved et måltid observeres, at en medarbejder ikke anvender handsker korrekt, og at medarbejder udfører hjælp til beboerne på en ikke hygiejnisk, korrekt forsvarlig måde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for roller og ansvar i forhold til måltiderne på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld og venlig omgangsform og adfærd på plejecentret, som beboerne er tilfredse med. Medarbejderne kan redegøre for kommunikation med målgruppen og pårørende. Det er tilsynets vurdering, at der i et tilfælde observeres kommunikation i 3. person om to beboere.

Tilsynet vurderer, at der er rekrutteringsvanskeligheder i forhold til social- og sundhedsassistenter, og at der er fokus på via organisering og arbejdsgange at sikre den bedst mulige faglighed i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer.

Under observationsstudie af personlig pleje er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer værdigt og omsorgsfuld. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i beboerens behov samt inddrager beboeren i det omfang, som det er muligt.

Det er tilsynets vurdering, at den personlige pleje leveres med god faglig kvalitet, det er dog samtidig tilsynets vurdering, at de hygiejniske principper ikke efterleves på tilfredsstillende vis, og at der observeres flere episoder, hvor smitteveje ikke brydes.

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.

## 1.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til Pleje- og Aktivitetscentrets fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er eksempler på forkert affaldshåndtering og handskebrug på fællesarealet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at gældende retningslinjer for handskebrug og affaldshåndteringen kendes og efterleves af medarbejderne.
Tilsynet bemærker, at der anvendes handsker på en ikke korrekt måde i forbindelse med måltidet og ligeledes, at medarbejder under udførelse af opgaver omkring måltidet ikke overholder god hygiejnisk praksis.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der implementeres arbejdsgange omkring måltidet, som understøtter æstetik og god hygiejnisk praksis.
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet ikke konsekvent sprittes hænder mellem handskeskiftene, derved sikres der ikke optimal hygiejne under plejen. Ligesom medarbejder berører håndtag med snavsede handsker.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikre, at medarbejderne trænes og undervises, så gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne til enhver tid overholdes.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne under observationsstudiet lægger det beskidte sengetøj og beboerens snavsede tøj på gulvet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der etableres arbejdsgange for håndtering af vasketøj.

## 2. OPLYSNINGER OM PLEJE- OG AKTIVITETS-CENTRET

Oplysninger om Pleje- og Aktivitetscentret og tilsynet
Navn og Adresse: Benediktehjemmet og boenheden Asmundshøj, Benediktevej 30, 3480 Fredensborg
Leder: Peter Schultz
Antal boliger: 47 boliger på Benediktehjemmet/8 boliger på Asmundshøj/1 aflastningsbolig
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. marts 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med Pleje- og Aktivitetscentrets gruppeleder og sygeplejerske</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gennemgang af dokumentation i 4 journaler</li><li>• Gennemgang af 4 medicinbeholdninger</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 sygehjælper og 1 pædagog)</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING OG STATUS

#### Data

Leder og sygeplejerske fortæller, at der er fulgt op på anbefalingerne fra seneste tilsyn. I forhold til anbefaling om helbredsoplysninger i dokumentationen og den røde tråd i den samlede dokumentation har der været afsat tre dage, hvor der har været undervisning og arbejdet med at kvalificere dokumentationen. Der er nu indført ”prikdage”, hvor social- og sundhedsassistenter arbejder sammen i makkerpar om at kvalificere dokumentationen. Arbejdet er stadig i proces.

Ligeledes er der i forhold til arbejdet med tidstro dokumentation arbejdet med daglige triageringsmøder. Senest er der indført beboergennemgang, hvor der også er fokus på beboere, som er triageret grøn. Ved indflytning er beboere minimum triageret i gul de første fjorten dage. Der arbejdes med, at der skal dokumenteres ved gul og rød farve i alle vagtlag

Der har dertil været afholdt café dage, hvor der har været mulighed for at stille spørgsmål til dokumentationsarbejdet.

Der er fokus på måltiderne og medarbejdernes roller herunder. Der er særligt opmærksomhed på at skabe ro under måltidet. Det aftales dagligt i medarbejdergruppen, hvem der har rollen som ”springer”. Springereren er den, der rejser sig, hvis der er behov for noget under måltidet.

Det er leder og sygeplejerskes oplevelse, at måltiderne er blevet mere velfungerende. Der er også implementeret samarbejde om måltidsvenner fra Ældresagen på plejecentret.

Sygeplejerske oplyser, at der arbejdes med audit på medicin for alle beboere, dette udføres en gang pr. måned. Der er arbejdet med at sikre en ensartet systematik i alle medicinske. Der er ændret i arbejdsgangene for medicindispensering, så der nu er en fast dispenseringsdag hver 14. dag. Dette sikrer ro omkring opgaven, ligesom det er etableret, at der er en ”makker” til rådighed ved dispensereringen. Sygeplejersken eftertæller dispenseringerne. Der arbejdes efter Nexus vejledning til dispensering, og der dispensers så vidt muligt i boligen.

Klippekortsordningen er velfungerende, men kræver til stadighed opmærksomhed og opfølgning. Der er indført aktivitetshjul på centret, som synliggør, hvilke tilbud der er om aktivitet. Der arbejdes ind i livshistorien omkring beboers ønsker til, hvad klippekortet skal anvendes til. Der er oprettet en indsats i dokumentationen for klippekortet.

Der er arbejdet med kontaktpersonens ansvar og opgaver på centret.

Pårørende inviteres til indflytningssamtale, hvor der er mulighed for forventningsafstemning, og der er tilbud om en opfølgende samtale igen efter 3 måneder. Ved dette møde aftales frekvens for efterfølgende samtaler med de pårørende.

Der er i december måned afholdt pårørendearrangement om det at være pårørende til et menneske med demens. Der er nyhedsbrev en gang pr måned til pårørende med orientering om, hvad der foregår i hverdagen. Der arbejdes med, at medarbejderne møder pårørende på en anerkendende måde, ligesom det er en mulighed for pårørende at få en samtale med sygeplejersken.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets seneste anbefalinger. Der arbejdes med fokus på beboernes ønsker og behov til hverdagslivet samt med inddragelse af pårørende.

**3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION****Data****Gennemgang af fire journaler**

Døgnrytmeplanerne fremstår alle opdaterede og med detaljerede beskrivelser af beboerens behov for hjælp gennem hele døgnet. Planerne har fokus på at beskrive de rutiner, som gør, at beboeren kan navigere og have en hverdag, hvor de er medinddraget og anvender egne ressourcer.

Dertil er beskrivelserne i døgnrytmeplanerne med udgangspunkt i beboernes ønsker, væner og tidligere liv og med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg.

To af døgnrytmeplanerne er beskrevet i "jeg-form" og giver derved et meget tydeligt og klart billede af hjælpen set fra beboerens perspektiv. I disse planer er det ekstra tydeligt at se, hvordan beboeren skal hjælpes og støttes i hverdagen.

Døgnrytmeplanerne har alle beskrivelser, som skildrer indsatser, som er med til at styrke tryghed og beboerens autonomi. Dertil ses der beskrivelser af redskaber og tilgange, som medarbejderen kan anvende, så beboerens adfærdsudfordringer imødekommes.

Døgnrytmeplanen beskriver desuden forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, fx bemærkes en beskrivelse, som på en meget kvalificeret måde beskriver, hvorledes toiletbesøget skal foregå, så beboer får tømt sin blære, og derved forebygges urinvejsinfektioner. Ligeledes ses beskrivelser i forhold til forebyggelse af tryksår og dehydrering.

Der bemærkes, at der i to døgnrytmeplaner for nat er mindre handlevejledende beskrivelser af medarbejderens indsats. Fx beskrives i to døgnrytmeplaner, at beboerne skal tilbydes et stille tilsyn. Tilsynet spørger ind til denne formulering og bliver oplyst, at der ikke arbejdes med dette begreb.

Alle planerne indeholder desuden beskrivelser af, hvorledes medicinadministrationen skal forestå. Der ses handlevejledende og individuelle beskrivelser, som oplyser, hvorledes medicinen gives, så denne bliver indtaget, jf. ordination og i tråd med vejledning på området.

**Interview med medarbejdere**

Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanen indeholder beskrivelse af strukturen af hverdagen, og at man sparrer med en kollega om udfyldelsen af planerne. Man skal beskrive tilgangen til beboer, og hvordan beboer kan understøttes i forhold til deres adfærd. Der er fokus på beboers ressourcer.

En medarbejder orienterer sig altid i døgnrytmeplanen, inden beboer besøges. Beskrivelserne, der er i jeg-form, skal understøtte, at det er beboers perspektiv. Der indhentes livshistorie, og der er dialog med de pårørende, så beboers liv efter indflytning kan ligne beboers tidligere liv mest muligt.

Planen revideres løbende og senest hver 3. måned. På blomstringsmøder revideres planen også, hvis der er ændringer. Afløsere orienteres også verbalt om beboers behov.

Medarbejderne fortæller, at det planlægges, hvornår der er tid til at revidere døgnrytmeplanen grundigere.

Medarbejderne kan redegøre for retningslinjen om, at der dokumenteres i alle vagttag, hvis beboer er triageret gul eller rød.



**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at dokumentationen er af høj faglig kvalitet med beskrivelser af beboernes ressourcer, ønsker og behov samt med handleanvisende beskrivelser af den kompenserende hjælp. Der findes få steder, særligt for natten, hvor dokumentationen med fordel kan løftes yderligere. Dokumentationen tager udgangspunkt i den personcentrerede omsorg. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig indsigt i dokumentationsarbejdet.

**3.3 MEDICINHÅNTERING OG ADMINISTRATION****Data****Gennemgang af medicinbeholdningen for fire beboere**

Det observeres, at den dispenserede medicinen opbevares aflåst i medicinbokse i beboernes boliger. Den øvrige medicin opbevares i aflåst skab også i boligen.

Både i medicinbokse og medicinskabe observeres orden og en ensartet systematik.

Samtlige doseringsæsker er markeret med navn og cpr.nr.

Pn medicin og ikke aktuel medicin er opbevaret i poser, så disse præparater er adskilt fra den aktuelle medicin.

Den dispenserede pn-medicin er ophældt i ordinerede enkeltdoser og mærket med beboers navn, personnummer, præparatets navn, styrke og dosis samt dato for dispensering og medicinens udløbsdato.

Der er anbrudsdato på salver, dråber og anden medicin, der har begrænset holdbarhed efter åbning.

Hos alle fire beboere er der givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet.

**Interview af beboere**

Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering og administration. En beboer beskriver medarbejdernes arbejdsgange i forhold til beboers medicin. To beboere kan ikke indgå i dialog om medicin.

**Interview af medarbejdere**

Medarbejderne fortæller, at der skal foretages oplæring, før man som medarbejder må udlevere medicinen. Medarbejderne kan redegøre for kontrol af den dispenserede medicin med signering for, at hele æsken stemmer. Hertil kontrol af personnummer og navn på æsken, kontrol af den dispenserede medicin, der skal udleveres, metoden til at give beboer medicin på, samt at man skal sikre, at beboer indtager medicinen og efterfølgende signering på skema.

Medarbejder kan redegøre for medicin håndteringen, og hvorledes der arbejdes systematisk med forskellige områder, herunder medicin hjælpekasse, eftertællinger ved hver dispensering og dobbelt tjek ved administration. Dertil at der arbejdes målrettet med utilsigtede hændelser for derved at skabe læring og udvikling på området.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at der på medicinområdet ikke er registreret fejl i de undersøgte medicinbeholdninger.

Tilsynet vurderer, at der på medicinområdet arbejdes med fokus på patientsikkerhed, funktionelle systemer samt systematik i opbevaring, håndtering og arbejdsgange.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for gældende retningslinjer for medicin-dispensering og -administration.

## 3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.4.1 Personlig pleje

<b>Data</b>	<p><b>Observation</b></p> <p>Beboerne fremstår generelt soignerede og veltilpasse. En beboer er i mindre grad soigneret, og medarbejderne redegør for, hvorledes der arbejdes med at motivere beboer til at modtage hjælp til personlig pleje.</p> <p><b>Interview med beboere</b></p> <p>To beboere, som tilsynet interviewer, har hukommelsesmæssige problemstillinger. Beboerne er glade for at bo på plejecentret og er tilfredse med hjælpen til personlig pleje. En beboer siger, at det er så dejligt, at der er orden i alt ting, det betyder meget for beboer.</p> <p>En beboer beskriver selv at tage hånd om den personlige pleje, dog har beboer aftale med medarbejderne om, at de er i nærheden, når beboer bader. Det giver tryghed for beboer. To beboere oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, og en beboer kender sine kontaktpersoner og fremviser sin kontaktbog, hvor navne på kontaktpersonerne er nedskrevet. Der er referat af indflytningssamtalen i bogen. Dette er 10 måneder siden, og der er ikke skrevet yderligere i bogen.</p> <p>En beboer deltager gerne i strikkeklub - selv om beboer oplever, at det mest handler om at drikke kaffe. Beboer fortæller, at der også er en bar med alkoholfri drikkevarer. Beboer deltager i stolegymnastik og har også været med til at synge. Beboer nævner en bestemt medarbejder, der synger dejligt. Beboer går næsten daglig en tur udenfor. Beboer kender ikke til klippekortet. Beboer afventer at få en besøgsven.</p> <p>En anden beboer mener at deltage i sang, og beboer fortæller om at være i fællesskab med de øvrige beboere.</p> <p>En beboer, som ikke kan udtale sig om sit liv på plejecentret, er meget optaget at afdelingens hund. Hunden følger beboer og lægger sig til rette i beboers seng</p> <p><b>Interview med medarbejdere</b></p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er kontaktpersonordning, men at det ikke nødvendigvis er kontaktpersonen, som tager sig af plejen. Der arbejdes pt. med ansvar og roller i forhold til kontaktpersonordningen. Opgaverne fordeles ud fra tyngde, hvilke opgaver der skal løses på dagen og dagens aktiviteter. Pædagoger deltager også i personlig pleje og er oplært i dette. Der er komplekse plejesituationer, hvor der er behov for kompetencer, som social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske besidder.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for indflytningssamtalen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der fx i ferietiden er beboere, som reagerer på, at det ikke er de faste medarbejdere, der er på arbejdet. Det har derfor betydning, at afløsere også er fast tilknyttede.</p> <p>Plejen tilrettelægges efter beboernes ønsker. Hvis en beboer ikke ønsker det faste bad, tilbydes det oftest dagen efter.</p> <p>Der arbejdes rehabiliterende i plejen, og der er fokus på at opretholde beboers egne ressourcer, og at man nogle gange må tage alternative metoder i brug. Der arbejdes med at understøtte beboers fysik ved at gå korte ture på gangene, gå på trapper, være med til at vaske tøj, lægge tøj på plads, dække bord, og vaske borde af.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der ageres på forandring hos beboer. Man drøfter ofte med en kollega, hvad der skal ske, og om sygeplejersken fx skal inddrages i observationerne. Medarbejderne fortæller, at de har stor erfaring i at observere forandringer hos målgruppen.</p>
-------------	---

Der arbejdes med klippekort, fx tilbud om gymnastik. Det er aktivitetsmedarbejderne, som styrer anvendelsen af klippekortet og udfører klippene. En aktivitet kan også være sanserum, eller der tilbydes manicure. Plejemedarbejderne indgår ikke i afvikling af klippekortet.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret, og at de oplever kontinuitet i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den personlige plejen, og hvorledes der arbejdes efter en personcentreret tilgang.

### 3.4.2 Praktisk hjælp

#### Data

#### Observation

Tilsynet observerer, at en medarbejder kommer ud fra en bolig med to åbne affaldsposer, som indeholder bleer og snavsede klude fra en personlig pleje. Medarbejder er iført handsker og oplyser tilsynet om, at affaldsposerne skal transporteres ned af gangen for at blive smidt ud. Medarbejder kan ikke over for tilsynet redegøre for korrekt hygiejnisk arbejdsgang.

Tilsynet indgår i dialog med medarbejder om den korrekte måde at håndtere affald på.

Tilsynet observerer fire boliger, der alle er tilfredsstillende rengjort. Tilsynet observerer, at tre ud af fire hjælpemidler er snavsede.

#### Interview med beboere

Beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp. En beboer oplyser selv at forestå en del af renholdelsen af boligen. Beboer fejer og står selv for at tørre støv af, hvilket er aftalt med rengøringsmedarbejderne.

En anden beboer deltager ikke i rengøringen af boligen. Beboer oplever egentlig godt at kunne gøre rent selv, men fortæller, at nu er der jo nogen, der gør det.

#### Interview med medarbejderne

I forhold til rengøring af beboernes boliger er det plejemedarbejdere, som tager sig af den daglige soignering af boligerne. Det er kontaktpersonerne, som skal rengøre hjælpemidler en gang pr: måned.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med hygiejniske foranstaltninger, pt. særligt i forhold til Corona virus.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ses eksempel på, at medarbejderne ikke følger god hygiejnisk praksis, ligesom der ses flere hjælpemidler, der er snavsede.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordelingen for den praktiske hjælp.

### 3.4.3 Mad og måltider

#### Data

#### Observation

Tilsynet observerer dele af fire frokostmåltider.

På en afdeling sidder medarbejderne fordelt mellem beboerne. En medarbejder spiser sin medbragte mad. Flere beboere er samlet om spisebordet, mens en beboer sidder for sig selv.

En medarbejder taler med beboerne om, at man i afdelingen kan invitere køkkenet på besøg, så man kan tale om maden. To af beboerne er nemlig ikke så glade for gryderetter. Der skåles jævnligt, og beboerne nødes til at spise mere mad, ved at medarbejderne taler om maden på en indbydende måde.

Ved det andet måltid hjælpes to beboer til at spise på en faglig korrekt måde. Medarbejder rejser sig og byder af fadet med smørrebrød, og en beboer spørges, om der ønskes mere at drikke. Der er en rolig stemning om bordet, og beboerne nyder maden. Tv'et kører uden lyd, og en beboer sover i sofaen. Medarbejderne taler afdæmpet med beboerne, mens der er støj fra et tv på 1. sal, hvor der er tændt for et nyhedsprogram. Lyden fra tv'et breder sig til to spisestuer i stueetagen.

På etagen ovenover slukker en medarbejder for tv'et efter 20 minutter. En medarbejder taler en del om Corona virus på en måde, som tilsynet mener kan give anledning til ængstelse. Dette er ikke på beboernes opfordring. En anden medarbejder drejer samtalen hen på andre emner, som fx havearbejde.

På en afdeling bærer medarbejder handsker omkring spisebordet, uden at det har sammenhæng til medarbejders opgaver. Medarbejder samler efter noget tid spildt mad op fra gulvet og omtaler, at en beboer spytter på gulvet. Medarbejder giver umiddelbart herefter en beboer et glas saft iført samme handsker. Medarbejder efterlader de brugte handsker på en tallerken på bordet, mens der stadig er andre beboere, som spiser ved bordet.

#### **Interview med beboere**

Alle fire beboere synes, at maden er udmærket, ligesom tre beboere også udtaler, at måltiderne er hyggelige. En beboer oplever, at man mangler noget frisk grønt i hverdagen. Beboer spiser i spisestuen ved et mindre spisebord sammen med en anden beboer. Man taler sammen, og det er hyggeligt. Beboer mener ikke, at medarbejderne sidder med ved bordet. Beboer hjælper gerne med at dække bord, når hun bliver spurgt.

#### **Interview med medarbejdere**

Medarbejderne beskriver, at der gerne må være forskel på mad og måltider mellem hverdag og weekend. Der er pædagogisk måltid til en medarbejder, øvrige medarbejdere spiser egen mad. Beboerne har faste pladser omkring bordet, og der er fokus på at have ro omkring måltiderne, og at det kun er en medarbejder, som rejser sig. Der er aftale om, at der ikke er tv eller musik mellem klokken 12 og 13 for at sikre den nødvendige ro, særligt da der er åbent mellem etagerne.

Beboerne inddrages i, hvad de kan tænke sig at spise. Der arbejdes rehabiliterende med måltiderne, og der serveres derfor både "smør selv pålæg" og færdigsmurt smørrebrød på fade. I en afdeling afprøves, at maden portionsanrettes.

Der er et nyt tiltag med spisevenner, som skal understøtte, at der er god stemning og samtale ved måltiderne.

#### **Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med mad og måltider.

Tilsynet vurderer, at måltiderne afvikles med faglig forståelse for roller og ansvar og med fokus på at sikre beboerne et hyggeligt og appetitstimulerende måltid.

Tilsynet vurderer, at der på en afdeling er tændt for tv'et, og at lyden påvirker to andre afdelinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejder ved et måltid ikke anvender handsker korrekt, og at medarbejder udfører hjælp til beboerne på en ikke hygiejnisk korrekt forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for roller og ansvar i forhold til måltiderne på plejecentret.

### 3.4.4 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p><b>Observation</b></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender fysisk kontakt ofte over for beboerne. Tilsynet observerer, at medarbejder hilser hjerteligt på en beboer på afstand. Beboer lyser op, og medarbejder går helt hen til beboer og giver beboer et kram. Medarbejder anvender kælenavn for beboer, det er tydeligt, at det gør beboer glad og opleves personligt.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder er sammen med en beboer i reminiscensstuen. De taler sammen om de forskellige ting, der står fremme. Beboer oplyser medarbejder om de forskellige tings anvendelsesformål.</p> <p>Tilsynet observerer, at to medarbejdere to gange omtaler beboere i 3. person i forbindelse med måltidet.</p> <p><b>Interview med beboere</b></p> <p>Beboerne fortæller, at de er tilfredse med medarbejdernes adfærd og kommunikation. En beboer omtaler medarbejderne som fantastiske. En anden beboer fortæller, at medarbejderne banker på døren, før de kommer ind. En beboer kan ikke udtale sig om emnet. Tilsynet observerer, at der er en varm og god dialog mellem medarbejderne og denne beboer.</p> <p><b>Interview med medarbejdere</b></p> <p>Medarbejderne oplever, at kendskab til beboerne er meget væsentlig, og da mange beboere ikke har et sprog, er nonverbal kommunikation en meget væsentlig del af hverdagen på plejecentret. Der anvendes sang som kommunikation og støtte i plejen, ligesom der gøres brug af sanserum, hvor der fx er panfløjtemusik. Medarbejderne fortæller, at en beboer er meget glad for at hvile i rummet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der kommunikeres med pårørende, og at man som medarbejder finder svar på de pårørendes spørgsmål. Der afholdes indflytningssamtaler, og der er jævnligt pårørende, som beder om samtaler. Medarbejderne oplever, at nogle pårørende er i sorg og kan have svært ved at acceptere, at beboer skal bo på Benediktehjemmet. Pårørende inviteres til at deltage i forskellige aktiviteter.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld og venlig omgangsform og adfærd på plejecentret, som beboerne er tilfredse med.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kommunikation med målgruppen og pårørende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i et tilfælde observeres kommunikation i 3. person om to beboere.</p>	

### 3.4.5 Medarbejderkompetencer/udvikling og tværfagligt samarbejde

<b>Data</b>	<p><b>Interview med leder</b></p> <p>Gruppeleder oplyser, at det er vanskeligt at rekruttere, og særligt er det vanskeligt at rekruttere et tilstrækkeligt antal social- og sundhedsassistenter. Der er foretaget omorganisering for at sikre den bedst mulig dækning i forhold til denne medarbejdergruppes kompetencer. Der er ansat pædagoger, men nogle er dog stoppet igen.</p> <p>Der er ansat to sygeplejersker i dagvagt og en sygeplejerske i aftenvagt. Fra august 2020 er det planen, at der skal være sygeplejelever på plejecentret.</p> <p>Nattevagten er hovedsaglig dækket af social- og sundhedshjælpere. Der er generelt en del ufaglærte medarbejdere på plejecentret. Der er afholdes 14 dages introduktion for denne medarbejdergruppe ved ansættelse. Der anvendes ikke eksterne vikarer.</p>
-------------	---

Det er ledelsens oplevelse, at der er de nødvendige kompetencer på plejecentret. Der arbejdes med organisering og arbejdsgange for at sikre den rigtige opgaveudførelse.

Der har været undervisning i low arousal og neuropædagogisk tilgang til mennesker med svær hjerneskade.

Der vil fortsat være fokus på blomstringsteori og personcentret omsorg, dette omtales løbende i hverdagen. Der arbejdes desuden med Marte Meo.

Der er tværfagligt samarbejde med terapeuter, som blandt andet bistår med hjælpemidler og vurderinger. Det er terapeuterne, som afvikler det ugentlige gymnastiktilbud for beboerne.

Der er ikke længere samarbejde med en plejecentrelæge, og der arbejdes på at få etableret en ny aftale.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer, og at der er mulighed for at opdatere sin viden. En medarbejder har været på uddannelse i demens, og nogle har modtaget undervisning i Tom Kitwoods teorier. Der er en god introduktion til arbejdet, når man bliver ansat.

Der er tværfagligt samarbejde med fysio- og ergoterapeuten. Medarbejderne oplever, ikke, at der i øvrigt er tværfagligt samarbejde med andre faggrupper uden for centret.

Der er dagligt triageringsmøder for social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.

Der afholdes blomstringsmøder, og der er plan for, at beboerne skal gennemgås oftere.

Der er netop igangsat beboermøder, hvor også social- og sundhedshjælpere skal deltage.

Man er ansat i en bestemt enhed, men man hjælper på tværs af huset ved behov.

I en enhed arbejdes i skiftende vagter, i de øvrige enheder er medarbejderne i fast dag eller aften. Der er et kort overlap mellem dag- og aftenvagten.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der er rekrutteringsvanskeligheder i forhold til social- og sundhedsassistenter, og at der er fokus på via organisering og arbejdsgange at sikre bedst mulig faglighed i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer.

### 3.4.6 Observationsstudie

#### Data

#### Observation af personligpleje inkl. bad ved to medarbejdere

##### Kommunikation

Medarbejder kommer stille og roligt ind i boligen og hilser på beboer, som ligger i sengen. Medarbejder berører beboer på armen og hilser godmorgen. Medarbejders stemmeføring er stille og omsorgsfuld. Medarbejder forklarer, at det nu er morgen, og beboer skal op og i bad. En anden medarbejder kommer lidt efter ind i boligen og siger også straks godmorgen.

Beboer har intet sprog, kan kun udtrykke sig ved kropssprog og små lyde.

Medarbejderne kommunikerer på en omsorgsfuld måde og roser og anerkender beboerens indsats. Kommunikation er doseret i små portioner og afstemt med beboers kognitive tilstand. Indimellem stopper medarbejderne op og får øjenkontakt med beboeren.

Under plejen synger den ene medarbejder, og beboeren udtrykker glæde og nynner svagt med.

Medarbejderne taler indimellem sammen om plejen, om hvorledes den skal gribes an, dette gøres på en stille og værdig måde

**Selvbestemmelse og medindflydelse**

Medarbejderne arbejder med at inddrage beboeren i tilrettelæggelsen af støtten og forklarer, hvad der gøres, og sikrer sig hele tiden at oplyse beboer om, at de er der for at hjælpe og støtte beboer. Beboeren virker tryk ved medarbejdernes indsats og tilkendegiver sin tilfredshed med smil og lyde.

Tilsynet bemærker, at beboer udtrykker højere lyde under badet. Tilsynet er ikke til stede i badeværelset under badet, men kan blot høre lydene. Tilsynet spørger efterfølgende ind til medarbejders observationer i forhold til, at beboer har udtrykt sig markant tydeligere under badet og måske ikke har følt sig tryk i situationen. Medarbejder oplyser, at hun hele tiden har haft fokus på beboers kropssprog og signaler. Det er ikke medarbejders opfattelse, at beboer har følt sig utryk.

**Rehabilitering**

Medarbejderne guider og giver tid til, at beboeren kan være aktiv deltagende i opgaveløsningen i det omfang, som det er muligt. Beboer har ikke mange ressourcer, men er med i forflytninger. Medarbejderne roser beboers indsats og fortæller flere gange, at det er dejligt, at beboer er rolig, da det derved er meget lettere at hjælpe beboer.

**Fagligudførelse**

Medarbejderne gør klar til plejen og finder remedier frem, før plejen igangsættes. Medarbejderne ifører sig handsker og forklæde.

Den nedre pleje udføres i sengen, der vaskes korrekt fra rent til urent. Derefter forflyttes beboer til kørestol. Forflytningen foregår stille og roligt. Det bemærkes at, medarbejderne har lagt håndklæde omkring beboeren, for derved at afdække og ikke afkøle beboer unødvendigt.

Der arbejdes med relevant handskeskift mellem de forskellige plejeopgaver. Der arbejdes dog ikke konsekvent med at sprittes hænder mellem handskeskiftene, derved sikres der ikke optimal hygiejne under plejen.

Under forløbet lægger medarbejderne det beskidte sengetøj og beboers snavsede tøj på gulvet i en bunke.

Beboer køres ud på badeværelset, hvor en medarbejder foretager badet, og den anden medarbejder skifter sengetøj og gør sengen klar.

Tilsynet er ikke med på badeværelset under badesituationen. Men det bemærkes, at medarbejder varmer håndklæderne på varmeapparatet, så de er varme, når beboer skal tørres. Beboer påklædes foroven og liftes efterfølgende over i sengen.

Der foretages nedre pleje igen, idet beboer har haft afføring. Der smøres med creme og en ble påsættes. Derefter iføres beboer sit tøj og bliver til sidst forflyttet over i kørestol. Sengen ordnes igen, og beboer køres ud på badeværelset, hvor der foretages tandbørstning, rensning af negle og tandbørstning. En medarbejder forlader boligen med en affaldspose, medarbejder har handsker på, som er benyttet under oprydningen i boligen. Medarbejder tager på håndtaget med de snavsede handsker og går ud på fællesarealerne.

Medarbejder kommer tilbage med en snavsetøjspose og samler det beskidte sengetøj op fra gulvet og anbringer dette i posen.

Beboer køres ud på fællesarealerne, hvor der hjælpes med indtag af morgenmad.

Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejder omkring de hygiejniske retningslinjer og anbefaler, at hænderne altid sprittes mellem handskeskift, samt at der ikke benyttes urene handsker på fællesarealerne. Dertil anbefaler tilsynet, at der arbejdes med at sikre en bedre arbejdsgang i forhold til håndtering af urent vasketøj.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer værdigt og omsorgsfuld. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne udfører hjælpen med udgangspunkt i beboerens behov samt inddrager beboeren i det omfang, det er muligt.

Det er tilsynets vurdering, at den personlige pleje leveres med god faglig kvalitet, det er dog samtidig tilsynets vurdering, at de hygiejniske principper ikke efterleves på tilfredsstillende vis, og at der observeres flere episoder, hvor smitteveje ikke brydes.



## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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, Pleje- og Aktivitetscentrets 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- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte Pleje- og Aktivitetscenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer.

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

### 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/ anden 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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