



Tilsynsrapport Fredensborg Kommune

Center for Ældre og Omsorg
Pleje- og aktivitetscenter Egelunden

Uanmeldt tilsyn 2020

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	5
2.	OPLYSNINGER OM PLEJE- OG AKTIVITETSCENTRET	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	OPFØLGNING OG STATUS	7
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	MEDICINHÅNDBTERING OG ADMINISTRATION	8
3.4	HVERDAGENS PRAKSIS	9
3.4.1	Personlig pleje	9
3.4.2	Praktisk hjælp	11
3.4.3	Mad og måltider	11
3.4.4	Omgangsform og sprogbrug	12
3.4.5	Medarbejderkompetencer/udvikling og tværfagligt samarbejde	12
3.4.6	Observationsstudie.....	13
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	16
4.1	FORMÅL	16
4.2	METODE	16
4.3	VURDERINGSSKALA.....	17
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	18

Forord

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

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

BDO har på vegne af Fredensborg Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Egelunden. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at der er tale om et center med et niveau, der har:

Tilfredsstillende forhold

Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet målrettet med opfølgning af sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af døgnrytmeplanerne er særdeles tilfredsstillende, de fremtræder alle ajourførte og individuelt beskrevet med fokus på beboernes ønsker og behov. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til dokumentationsopgaverne og kan redegøre for, hvorledes døgnrytmeplanen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Det er tilsynets vurdering, at der på medicinområdet er registreret fejl i to ud af tre undersøgte medicinbeholdninger, som samlet udgør en mindre risiko for patientsikkerheden. Medarbejderne kan generelt redegøre for gældende retningslinjer for medicindispensering og -administration. Det er tilsynets vurdering, at der kan udvikles på enkelte arbejds gange på medicinområdet, så disse ensrettes og kvalificeres.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den personlige pleje og omsorg og oplever, at denne bliver leveret med tilpas kontinuitet. Dertil oplever beboerne, at der er et varieret udbud af aktiviteter på plejecentret. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en god personlig pleje og omsorg, der tager udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår lidt usikre i forhold til klippekortsordningen.

Fællesarealer og de besøgte boliger fremtræder rene og ryddelige, og beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp, de modtager. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på den daglige opfølgende rengøring og tøjvask.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt finder, at måltiderne er hyggelige, og at der er en god stemning omkring bordet. En beboer nævner dog, at der generelt mellem beboerne hersker utilfredshed med kvaliteten af den leverede varme mad om aftenen.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres hjemlighed og medbestemmelse under måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne finder, at kommunikation og omgangsform imellem beboere og medarbejdere er respektfuld.

Medarbejderne kan redegøre for en respektfuld og værdig tilgang, samt hvorledes der er fokus på udarbejdelse af handleplaner og klare retningslinjer for at forebygge u hensigtsmæssige adfærdsproblematikker.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på, at medarbejderne besidder de rette kompetencer. Dertil er det tilsynets vurdering, at udbuddet af undervisningsseancer imødekommer medarbejdernes ønske og behov.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejder i observationsstudiet kommunikerer venligt og omsorgsfuldt.

Medarbejder bestræber sig på at arbejde med udgangspunkt i beboers behov og er bevidst om at medinddrage og støtte beboeren under plejeforløbet.

Det er ligeså tilsynets vurdering, at beboers ressourcer inddrages, og der gives tid og mulighed for, at beboer kan være deltagende i opgaveløsningen i det omfang, beboer magter. Hjælpen til personlig pleje sker ud fra faglig bevidsthed og generelt med udgangspunkt i beboerens behov. De hygiejniske principper overholdes.

Det er dog tilsynets vurdering, at plejeforløbet var lidt for anstrengende for beboeren. Ved at benytte to medarbejdere til plejen, kunne der være skabt øget tryghed og sikkerhed i udførelsen.

Dertil er det tilsynets vurdering, at der burde være mere fokus på smertebehandlingen, samt at beboeren har fået bevilget de rette hjælpemidler.

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
<p>Tilsynet bemærker, at der på medicinområdet er registreret mangler i to ud af tre undersøgte medicinbeholdninger. Manglerne udgør samlet en mindre risiko for "patientsikkerheden".</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at der kan udvikles på enkelt arbejdsgang på medicinområdet, så denne ensrettes og kvalificeres</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, så gældende retningslinjer på medicinområdet til enhver tid følges, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at der rettes et fagligt fokus på betydningen af eftertælling af den dispenserede medicin • at beboernes præparater med begrænset holdbarhed mærkes med navn, cpr.nr og anbruds-dato. • at arbejdsgang i forhold til signering af ikke dispenserbar medicin kvalificeres.
<p>Tilsynet bemærker, at beboer i observationsstudiet klager voldsomt over smerter, bliver meget træt og hænger skævt ud til den ene side på bækkenstolen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes faglig opmærksomhed på at sikre tilstrækkelig smertelindring samt organisering og anvendelse af hjælpemidler, som beboer har behov under plejen.</p>

2. OPLYSNINGER OM PLEJE- OG AKTIVITETS-CENTRET

Oplysninger om Pleje- og Aktivitetscentret og tilsynet
Navn og Adresse: Pleje- og Aktivitetscenter Egelunden, Egedalsvænge 17, 2980 Kokkedal
Leder: Berit Vikmann
Antal boliger: 44 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. februar 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med Pleje- og Aktivitetscentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gennemgang af dokumentation i 3 journaler• Gennemgang af 3 medicinbeholdninger• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere)
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING OG STATUS

Data	<p>I forhold til sidste års anbefaling har Egelunden arbejdet videre med at udvikle dokumentationsarbejdet, herunder at styrke kvaliteten af helbredsoplysningerne og sikre sammenhæng mellem de forskellige områder i journalen. Der har været afholdt undervisningsseancer og afsat mere administrativ tid i medarbejdernes arbejdsdag. Det er ledelsens oplevelse, at det har været en udfordrende proces, og at man ikke er helt i mål endnu.</p> <p>Anbefalingen i forhold til en konkret beboers situation blev fulgt op umiddelbart efter sidste tilsyn. Tilsynet møder den konkrete beboere under nuværende tilsynsbesøg. Beboer giver nu udtryk for stor tilfredshed.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet fortsat er fokus på at få fire afdelinger til to afdelinger. Processen har indtil nu været en succes, og der opleves større kontinuitet og øget tilfredshed fra beboernes side. Dertil har det givet et bedre arbejdsmiljø. Det er ledelsens oplevelse, at der er kommet en anden holdning og attitude i medarbejdergruppen. Ledelsen oplyser, at der ligeledes er kommet positive tilbagemeldinger fra pårørende, som oplever sammenhæng i indsatsen.</p> <p>Der er arbejdet med at udvikle medicin håndteringen. Der er anskaffet farvede poser til opbevaring af medicin, som ikke er i brug. Dertil er der bestilt en medicinmåtte til at optimere og sikre dispenseringsprocessen. Der er udviklet medicinauditskemaer, og planen er fremadrettet, at der en gang om mdr. skal udføres medicinaudit på 1/3 af beboerne.</p> <p>Klippekortet tilbydes til alle beboerne. Der arbejdes med registreringskemaer, som ligger på afdelingerne. Medarbejderne skal registrere, når der tilbydes et klip. Alle medarbejdere varetager klippekortsaktiviteter. Tilsynet bliver fremvist mappe over beboernes brug af klip. Der konstateres et sporadisk og varieret brug af klippene.</p> <p>Leder oplyser, at ved indflytningen tilbydes alle pårørende en grundig introduktion til plejecentret, denne introduktion bliver altid varetages af centerleder. Her gennemgås de økonomiske forhold, og de pårørende bliver vist rundt i huset og hilser på medarbejderne. Dertil bliver de pårørende inviteret med til indflytningssamtalen, hvor afdelingsleder og kontaktperson deltager. Efter at beboeren har været på plejecentret et halvt år, tilbydes de pårørende en opfølgende samtale.</p> <p>Ledelsen oplyser, at sidste trivselsundersøgelse har medført, at der udføres tidsregistrering i en periode for derved at få et billede af medarbejderbelastningen i hverdagen. Hertil er der blevet udarbejdet en prioriteringsliste, som kan anvendes som et støtteredskab i en travl hverdag. Tilsynet får fremvist prioriteringslisten.</p>
Tilsynets vurdering	
	Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på sidste års anbefalinger.

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>Alle tre døgnrytmeplaner er ajourførte og individuelt beskrevet. Døgnrytmeplanerne er handlevejledende og har fokus på beboernes ønsker og behov.</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremtræder detaljerede i forhold til beboernes ressourcer og beskriver meget flot, hvordan beboernes ressourcer medinddrages hen over døgnet.</p> <p>Dertil er der beskrivelser af, hvorledes beboerens funktionsniveau fastholdes/udvikles, og tilbud om træning og aktivitet.</p> <p>Døgnrytmeplanerne indeholder desuden beskrivelser af, hvorledes der sikres forebyggende og sundhedsfremmende indsatser. Fx beskrives i en døgnrytmeplan, at beboer skal huskes på at drikke væske igennem hele døgnet og i en anden døgnrytmeplan, at beboer skal mindes om toiletbesøg.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at der i alle tre døgnrytmeplaner er udførlige beskrivelser under særlige opmærksomheder, som giver medarbejderen et godt fundament og en indsigt i, hvordan beboerens pleje skal tilrettelægges.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplanen udarbejdes i samarbejde med social- og sundhedsassistenten. Når der observeres ændringer i beboerens tilstand, sker der tilpasning i beboerens døgnrytmeplan.</p> <p>Hver tredje mdr. er der fokus på, om døgnrytmeplanen er ajourført. Døgnrytmeplanerne benyttes i hverdagen til at skabe kontinuitet og sikre, at beboerne får den aftalte plejeindsats. Dertil benyttes døgnrytmeplanerne til vikarer.</p> <p>Medarbejderne oplyser at ved vagtens begyndelse orienterer man sig altid i Nexus. Daglige små ændringer i beboerens tilstand dokumenteres i Nexus. Dertil orienteres social- og sundhedsassistenten altid.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kun har modtaget to timers undervisning i Nexus og efterfølgende har fået en del sidemandsoplæring af gruppelederen. Det er en stor støtte, at man i det daglige altid kan hente hjælp fra en kollega til dokumentationsarbejdet.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af døgnrytmeplanerne er særdeles tilfredsstillende, de fremtræder alle ajourførte og individuelt beskrevet med fokus på beboernes ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til dokumentationsopgaverne og kan redegøre for, hvorledes døgnrytmeplanen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.</p>

3.3 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data	<p>Dokumentation</p> <p>Tilsynet gennemgår medicinbeholdningen for tre beboere.</p> <p>Det observeres, at den dispenserede medicinen opbevares aflåst i medicinbokse i beboernes boliger, og at der er orden og systematik i beboernes medicinskabe.</p> <p>Samtlige doseringsæsker er markeret med navn og cpr.nr.</p> <p>Medicinen er opbevaret i poser, så det er muligt at adskille aktuel, ikke aktuel og pn medicin. Hos alle tre beboere er der givet den medicin, der skal være givet på tilsynstidspunktet</p>
-------------	--

Tilsynet observerer ved gennemgang, at der er mangler i to ud af tre medicinbeholdningen:

- I en doseringsæske observeres en dispenseringsfejl, idet der mangler et præparat kl. 18.00. Fejlen rettes under tilsynsbesøget
- Der konstateres i et tilfælde manglende anbrudsdato på øjendråber
- Der konstateres i et tilfælde manglende registrering af ikke dispenserbar medicin
- Der observeres i et tilfælde, at der opbevares øjendråber og signeringsskema i medicinboksen. Øjendråberne er seponeret og fremkommer ikke på beboerens medicinskema mere. Medarbejder fjernes øjendråber og signeringsskema under tilsynsbesøget
- Der observeres i et tilfælde manglende korrekt handelsnavn på et præparat
- Der observeres i en medicinbeholdning, at aften- og natmedicinen er dispenseret samlet. Medarbejder oplyser, at hun er bekendt med fejlen i medicinskemaet og vil rette dette straks.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved hjælpen til opgaver relateret til medicinen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer for medicindispensering. I forhold til administration af ikke dispenserbar lægemidler er medarbejderne lidt usikre omkring retningslinjerne.

På en afdeling bliver der signeret, og på anden afdeling arbejdes der ikke med at signere ikke dispenserbar medicin. Dertil er der ligeledes forskellige arbejdsgange i forhold til at sikre og hjælpe medarbejderne til at huske på, at beboeren skal have ikke dispenserbar medicin.

Medarbejderne oplyser, hvorledes der sikres orden og struktur i beboernes medicinskebeholdninger. I beskrivelserne er medarbejderne opmærksomme på at sikre en systematisk arbejdsgang og ro omkring opgaven. Medarbejderne oplyser, at der dispenseres til to uger ad gangen. Medicindispenseringsopgaven foregår på kontoret. Som led i egenkontrol sker der altid eftertælling af medicin. Der arbejdes ikke med efterdispensering.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der på medicinområdet er registreret fejl i to ud af tre undersøgte medicinbeholdninger.

Medarbejderne kan generelt redegøre for gældende retningslinjer for medicindispensering og -administration. Det er tilsynets vurdering, at der kan udvikles på enkelte arbejdsgangene, så disse ensrettes på plejecentret.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje

Data

Tilsynet observerer, at den pleje og omsorg, der tilbydes, er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboerne fremstår soignerede.

Beboerne er alle glade for hjælpen og oplever, at de får den støtte, der er behov for. Dertil oplever beboerne, at de er medinddraget i det omfang, som de magter. Beboerne oplever generelt, at medarbejderne er meget tjenstvillige og hjælpsomme.

En beboer påpeger, at hjælpen som regel modtages af faste medarbejdere på hverdage, det er kun i weekenden, hvor der er lidt mindre kontinuitet i hjælpen. Beboer finder det befriende, at det er de samme medarbejdere der kommer, idet beboer så ikke behøver at forklare og oplyse om, hvorledes hjælpen skal leveres. Beboer er glad for en fast rutine og vil helst have, at opgaverne bliver løst på samme måde hver dag. Det skaber tryghed og sikkerhed for beboeren.

En anden beboer fortæller, at der kommer lidt forskellige medarbejdere og hjælper med påklædningen, beboer finder det ikke problematisk, idet hun kender alle medarbejderne og har et godt forhold til alle.

Direkte adspurgt, om beboerne kender til klippekortsordningen, svarer beboerne, at denne ordning har de ikke kendskab til. Beboerne fremhæver, at der forefindes aktiviteter på plejecentret. To beboere fremviser plejecentrets blad, hvor alle aktiviteter fremgår. En beboer deltager i alle aktiviteter og fremhæver, at hun desuden kan komme frit i dagcentret. En anden beboer deltager ikke meget i aktiviteter, men fremhæver positivt det kommende middagsarrangement, hvor man kan invitere en pårørende med. Generelt oplever beboerne, at der er et varieret udvalg af aktiviteter, der nævnes banko, kaffe-mik, præstebesøg og ture med cykelpiloterne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes hjælpen tilrettelægges og tager udgangspunkt i beboernes ønsker og behov.

Beboerne er alle tilknyttet en kontaktperson, som sikrer kontakten til pårørende og udfører praktiske opgaver for beboeren.

Fordelingen af beboerne sker om morgenen, det er ikke nødvendigvis kontaktpersonen, som udfører plejen hos beboeren. Alle medarbejdere kan i princippet varetage plejen hos beboerne i de tilfælde, og hvor der er sundhedsfaglige opgaver, som ikke er delegeret til social- og sundhedshjælperen, bliver disse specifikke opgaver udført af social- og sundhedsassistenten.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder med at inddrage beboernes ressourcer og tilbyde en individuel plejeindsats, som tager udgangspunkt i beboerens livshistorie. I plejen anvendes motivation og afledning som vigtige redskaber. Det er beboeren, der bestemmer, og derved er det vigtigt at udvise fleksibilitet. Fx er det muligt at udskyde sit bad til en anden dag, eller få en dag i sengen, hvis der er behov for dette.

Medarbejderne oplyser, at der ved indflytningssamtalen bliver sat fokus på beboerens livshistorie, og hvordan beboer ønsker at få leveret sin hjælp.

I forhold til klippekortordningen oplyser medarbejderne, at de arbejder med ordningen, men der er lidt usikkerhed i forhold til længden af et klip, og dertil er klippekortet ikke noget, der italesættes i hverdagen over for beboeren. Medarbejderne nævner, at klippene kan anvendes til mange ting, fx gåture, oprydning, et ekstra bad og til udflugter. Der arbejdes med skemaer, hvor klippene skal registreres.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den personlige pleje og omsorg og oplever, at denne bliver leveret med tilpas kontinuitet. Dertil oplever beboerne, at der er et varieret udbud af aktiviteter på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en god personlig pleje og omsorg, der tager udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Medarbejderen fremstår lidt usikre i forhold til klippekortsordningen.

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>Fællesarealer, boligerne og hjælpemidlerne fremtræder rene ved tilsynets besøg. Beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring af boligerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er rengøringsassistenter til rengøringsopgaverne, men at man sørger for den daglige rengøring i boligerne.</p> <p>Dertil er det medarbejderne, der varetager vask af beboernes tøj. Vasketøjet bringes som regel direkte ud i vaskehuset, det er udelukkende medarbejderne, der udfører tøjvask. Der arbejdes med spritklude, og det sikres, at hjælpemidler, inkl. lift og seng, afsprittes dagligt. Der sørges altid for rene håndklæder, og at der er fyldt op med klude, handsker m.v. i boligerne.</p> <p>Direkte adspurgt, om der arbejdes rehabiliterende omkring de praktiske opgaver, svarer medarbejderne, at dette ikke praktiseres.</p>
Tilsynets vurdering	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer og de besøgte boliger fremtræder rene og ryddelige. Beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp, som de modtager.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på den daglige opfølgende rengøring og tøjvask.</p>	

3.4.3 Mad og måltider

Data	<p>Tilsynet observerer et frokostmåltid på en afdeling. Beboerne og medarbejderne er samlet omkring et stort bord. Medarbejderne er placeret ved siden af de beboere, som har brug for støtte. Bordet er dækket med dug og friske blomster. Maden serveres på tallerkner til beboerne. Der står drikkevarer fremme på bordet, så beboerne selv kan forsyne sig. Der er en hyggelig og hjemlig stemning omkring bordet. Medarbejderne har fokus på at inddrage beboerne i samtalen og har samtidig fokus på at sikre, at beboerne får spist og drukket sufficient. Måltidet strækker sig over lang tid, og de fleste beboere sidder efterfølgende og hygger sig, mens medarbejderne rydder af bordet.</p> <p>Beboerne finder generelt, at måltiderne er hyggelige, og at der er en god stemning omkring bordet. En beboer finder dog, at nogle medarbejdere rydder lidt for hurtigt op efter måltiderne og tager tallerknerne af bordet, før alle færdige med maden.</p> <p>En anden beboer oplyser, at den varme mad, der kommer ude fra, ikke er tilfredsstillende. Beboer oplever, at flere beboere ikke finder kvaliteten god, og at der ofte ikke bliver spist op. Der er aldrig beboere, som tager to gange om aftenen. Beboer oplyser, at han har tabt sig siden sin ankomst på plejecentret. Beboer finder, at nuværende vægt er hensigtsmæssig, men har ikke brug for at tabe sig yderligere.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres hjemlighed og medbestemmelse i forhold til måltiderne. Medarbejderne nævner, at bordene altid pyntes med fx blomster, lys og servietter. Beboerne spørges altid ind til ønsker, samtidig med, at der arbejdes med en arbejdsseddel, hvor der er beskrevet særlige forhold, der skal tages hensyn til.</p> <p>Ligeledes kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der arbejdes rehabiliterende under måltidet. Medarbejderne nævner dog, at der ikke altid er ressourcer til at arbejde med fadservering og samtidig sikre en god hygiejne. Der vælges derfor på flere afdelinger at arbejde med potionsanretninger. Under måltiderne sidder medarbejderne mellem beboerne og støtter og sikrer, at der er en hyggelig stemning og dialog under måltidet. Medarbejderne oplyser, at der er mulighed for at få øl, sodavand eller andet til måltiderne. Dertil er beboerne inddraget i forhold til bestilling af ekstra leveringer, fx risengrød, proteindrikke, suppe m.v.</p> <p>Den varme mad kommer ude fra, og den har beboerne ikke nogen indflydelse på.</p>
-------------	---

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt finder, at måltiderne er hyggelige, og at der er en god stemning omkring bordet. En beboer nævner dog, at der generelt mellem beboerne ikke hersker tilfredshed med kvaliteten af den leverede varme mad om aftenen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres hjemlighed og medbestemmelse under måltiderne.

3.4.4 Omgangsform og sprogbrug**Data**

Tilsynet observerer respektfuld, anerkendende, venlig og omsorgsfuld interaktion og kommunikation imellem beboere og medarbejdere på plejecentret.

Beboerne oplever at blive behandlet med respekt, værdighed og venlighed. Ifølge beboerne er medarbejderne søde, rare og hjælpsomme. Medarbejderne taler altid pænt og ligeværdigt til beboerne, og det er beboernes oplevelse, at medarbejderne respekterer beboernes ønskede levevis. En beboer forklarer, at han bedst kan lide at opholde sig i sin bolig, hvor der er fred og ro, og at dette respekteres af medarbejderne.

Medarbejderne forklarer, at det er afgørende for en god kommunikation med beboerne, at man som medarbejder er respektfuld og imødekommende. Det er vigtigt at møde beboerne ligeværdigt og med værdighed. Det nonverbale sprog er ligeledes afgørende, og det er vigtigt at komme ind med en åben holdning og med positiv og smilende mimik.

I nogle situationer er der ikke behov for kommunikation, men blot tilstedeværelse og rolige rammer. Der arbejdes med handleplaner og klare retningslinjer i forhold til de beboere, som har udadreagerende adfærd. Det er vigtigt at afkode beboerens kropssprog og signaler, for at kunne målrette sin dialog med beboeren. Dertil oplyser medarbejderne, at det er en stor fordel at kende til beboerens livshistorie.

Medarbejderne oplyser desuden, at der er tæt kontakt til de pårørende, som altid kontaktes ved ændringer i beboerens tilstand.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at beboerne finder, at kommunikation og omgangsform imellem beboere og medarbejdere er respektfuld.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld og værdig tilgang samt har fokus på udarbejdelse af handleplaner og klare retningslinjer for at forebygge u hensigtsmæssige adfærd og problemstillinger.

3.4.5 Medarbejderkompetencer/udvikling og tværfagligt samarbejde**Data**

Ledelsen oplyser, at medarbejdergruppen primært består af SOSU-assistenter og SOSU-hjælpere. Dertil er der en sygeplejerske, som går på tværs af afdelingerne, som varetager de komplekse sygeplejefaglige opgaver samt tager sig af elever og studerende.

Leder beskriver, at alle stillingerne er besatte, pt. er der ved at blive ansat en ny gruppeleder. Sygefraværet er i en god udvikling og er faldet til omkring 4,8 %.

Nattevagterne er organisatorisk overgået fra Mergeltoften til Egelunden.

Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne har de rette faglige kompetencer, og at der er god mulighed for vidensdeling og udvikling i hverdagen. Der arbejdes med ressourcpersoner på udvalgte områder, fx er der uddannet forflytnings-, inkontinens-, arbejdsmiljø- og demensvejledere. Dertil er sygeplejerske ressourcperson på Nexus.

Der er et tæt samarbejde med en fysioterapeut fra kommunen, som afdækker beboernes behov for træning. Det er dog ledelsens oplevelse, at der er lidt ventetid på området, samt at der ligeledes er en del ventetid på, at få de rette personlige hjælpemidler leveret og afpasset til beboerne.

Langt de fleste beboere er tilknyttet plejecenterlægeordningen, pt. er der 35 ud af 44 beboere, som er med i ordningen. Det er ledelsen oplevelse, at ordningen er meget vel-fungerende for både beboere og medarbejderne.

Lægen afholder undervisningsseancer, hvor aktuelle emner er på dagsordenen. Fx har der været et forløb omkring KOL, sår og forebyggelse af infektioner. Undervisningen henvender sig til alle faggrupper og bliver afholdt tre gange, så alle har mulighed for at deltage. Der arbejdes på, at nogle af seancerne skal afholdes om aftenen, så aftenvagterne får bedre mulighed for deltagelse. Leder oplyser, at hjemmeplejen også har mulighed for at deltage i undervisningsseancerne.

Dertil afholdes fagligt forum, hvor sygeplejerske eller ledelsen forstår undervisningen. De sidste mange gange har der været afholdt undervisning i forhold til udarbejdelse af dokumentationen i Nexus.

Ledelsen beskriver ligeledes, at Egelunden har elever og studerende samt praktikanter, som har grundforløb på plejecentret. I øjeblikket er to SOSU-assistenten på praktiskvejlederuddannelse.

Medarbejderen beskriver, at der er samarbejde med plejecentrets læge, men at det overvejende er SOSU-assistenten, der har kontakten. Medarbejderne oplyser, at de ikke direkte har samarbejde med fysioterapeut eller andre tværfaglige instanser. Observationer og andre tiltag går altid gennem SOSU-assistenten.

Medarbejderne føler, at de har de rette faglige kompetencer i forhold til at varetage plejepgaverne på plejecentret. Der er altid mulighed for at få den rette hjælp og støtte i hverdagen. Dertil oplyser medarbejderne, at der er undervisningsforløb, som varetages af læge og sygeplejerske. Medarbejderne nævner ligeledes i forhold til sikkerheden, at der afvikles løbende brandøvelser og forflytningsundervisning.

Der er ikke overlapning mellem vagterne, man orienterer sig altid i Nexus, og hvis der er meget vigtige informationer om en beboer, bliver man altid lidt længere for at få sine kollegaer orienteret om situationen.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på, at medarbejderne besidder de rette faglige kompetencer. Dertil er det tilsynets vurdering, at udbuddet af undervisningsseancer imødekommer medarbejdernes ønske og behov.

3.4.6 Observationsstudie

Data

Observation af personlig pleje ved en person.

Kommunikation

Medarbejder kommunikerer venligt og taler tydeligt og omsorgsfuldt til beboer. Det er tilsynets vurdering, at der er en god kemi mellem beboer og medarbejder.

Beboer har svært ved at udtrykke sig og give en klar tilbagemelding på medarbejders spørgsmål. Medarbejder er opmærksom på beboers sproglige udfordringer og er lyttende og forstående i sin tilgang til beboeren.

Beboer giver kraftigt udtryk for smerte gennem hele forløbet. Medarbejder er opmærksom på beboers smerter og giver beboer ro og tid til at sunde sig lidt.

Medarbejder spørger mange gange ind til, om den smertestillende medicin har virket. Beboer svarer ikke rigtigt på spørgsmålet.

Det er tilsynets vurdering, at beboer har mange smerteklager, som muligvis er forstærket af angst eller utryghed. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder omkring smertesituationen og bliver oplyst, at egen læge kommer på besøg senere på dagen med henblik på at korrigere smertebehandlingen.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Beboeren bliver overordnet inddraget i tilrettelæggelsen af hjælpen. Medarbejder spørger fx ind til, om beboer ønsker at få et bad, beboer giver klart udtryk for, at dette ønskes ikke. Medarbejder foreslår i stedet for, at beboer vaskes i sengen og efterfølgende forflyttes til bækkenstolen og derfra kommer ud på badeværelset. Beboer siger også nej til dette forslag. Medarbejder forsikrer, at beboer kommer i seng umiddelbart efter plejen. Beboer nikker ja til denne ordning.

Under hele plejen forklarer medarbejder om de forskellige plejetiltag og giver derved beboer mulighed for at sige fra over for indsatserne.

Beboer er meget smerteforpinet under hele forløbet og udtrykker på varierede niveauer, at plejeforløbet ikke på alle områder er rart. Medarbejder forsøger at imødekomme og sikre en respektfuld pleje. Det er tilsynets vurdering, at det ikke helt lykkes, idet beboer klager voldsomt over smerter, bliver meget træt til sidst og hænger skævt ud til den ene side på bækkenstolen. Medarbejder forsøger i det omfang, det er muligt, at arbejde i et hurtigt tempo for at imødekomme beboers behov.

Det er tilsynets vurdering, at plejeforløbet burde være afkortet samt varetaget af to medarbejdere, for derved at give beboer en optimal støtte under hele forløbet.

Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder om forløbet. Det er ligeledes medarbejders oplevelse, at det i forhold til forflytninger vil være hensigtsmæssigt med to medarbejdere. Beboer er for kort tid siden indflyttet på plejecentret, og relevante hjælpemidler er bestilt, men afventes fortsat.

Rehabilitering

Medarbejder arbejder med at inddrage beboers ressourcer, der gives tid og mulighed for, at beboer kan være deltagende i opgaveløsningen i det omfang, som beboer magter.

Faglig udførelse

Medarbejder ikklæder sig forklæde og handsker.

Beboers seng eleveres til fladt leje, beboer giver udtryk for smerter og ubehag, ved at ligge fladt. Tilsynet bemærker, at beboers vejrtrækning er påvirket.

Medarbejder finder remedier frem til plejen.

Det er umiddelbart tilsynets vurdering, at rækkefølgen af disse opgaver er mindre hensigtsmæssig planlagt. Tilsynet forslår, at remedierne først findes frem og derefter eleveres sengen, derved skånes beboeren for at ligge i fladt sengeleje i længere tid, og medarbejder kan ligeså være ved beboers side og støtte beboer i forhold til at komme igennem smerteoplevelsen.

Der foretages nedre pleje i sengen. Der skiftes handsker og foretages afspritning af hænderne på relevant vis.

Beboer forflyttes via loftlift til bækkenstol og transporteres ud på badeværelset.

Beboer gives lidt alene tid på badeværelset, imens ordner medarbejder sengen.

Den øvre pleje udføres på badeværelset, beboer medinddrages i det omfang, det er muligt. Beboer sidder dårligt på bækkenstolen og begynder at hænge kraftigt til den ene side. Medarbejder nævner, at der er bestilt en pude. Beboer syner meget træt og har svært ved at samarbejde til sidst. Beboer forflyttes tilbage i sengen.

Medarbejder oplyser, at der holdes en lille pause i plejen, og at beboer derfor senere kan få tøj på. Beboer virker tilfreds med denne løsning.

Beboer lejres i sengen, og tv tændes.

Medarbejder rydder op i boligen og afspritter sengebord, lift og andre vandrette flader.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at medarbejder kommunikerer venligt og omsorgsfuldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejder bestræber sig på at arbejde med udgangspunkt i beboers behov og er bevidst om at medinddrage og støtte beboeren.

Det er tilsynets vurdering, at beboers ressourcer inddrages, og der gives tid og mulighed for, at beboer kan være deltagende i opgaveløsningen i det omfang, beboer magter.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje sker ud fra faglig bevidsthed og generelt med udgangspunkt i beboers behov. De hygiejniske principper overholdes. Det er dog tilsynets vurdering, at plejeforløbet burde være afkortet samt varetaget af to medarbejdere, for derved at give beboer en optimal og værdig støtte under hele forløbet.

Dertil er det tilsynets vurdering, at smertebehandlingen ikke er optimal.

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, 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.