

Tilsynsrapport Glostrup Kommune

Center for Sundhed og Velfærd
Ældrecentret Hvissinge

Uanmeldt helhedstilsyn 2021

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
2.	OPLYSNINGER OM ÆLDRECENTRET	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	9
3.3	MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION	11
3.4	HVERDAGENS PRAKSIS	12
3.4.1	Personlig pleje	12
3.4.2	Praktisk hjælp	14
3.4.3	Mad og måltider	15
3.4.4	Kommunikation og adfærd.....	16
3.4.5	Fysiske rammer, aktiviteter og vedligeholdende træning.....	17
3.5	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	19
3.5.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling	19
3.5.2	Tværfagligt samarbejde.....	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af ældrecentret 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 de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

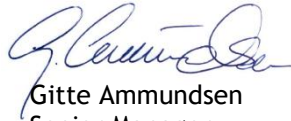
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0406
Mail: gja@bdo.dk
Projektansvarlig

**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 Ældrecentret Hvissinge er, at der er tale om et ældrecenter med:

Tilfredsstillende forhold

Ovenstående vurdering gives på baggrund af de fund, der er gjort i forhold til.

Ovenstående vurdering gives, idet forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og der er konstateret mangler i forhold til dokumentationen, brugen af handsker, måltidet og opbevaring af personfølsomme data. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne afhjælpes med en målrettet indsats.

Opfølgning på sidste tilsyn

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn. Tilsynet vurderer dog, at ældrecentret endnu ikke er helt i mål med kvalitetsarbejdet i forhold til dokumentationen og måltidet og derfor gives også ved indeværende tilsyn anbefalinger herpå.

I kvalitets- og udviklingsarbejdet er fokus rettet på relevante emner, og ledelsesmæssigt er der stor bevidsthed om de særlige udfordringer, som ældrecentret har i forhold til at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer.

Sundhedsfaglig dokumentation

Dokumentationen er af tilfredsstillende kvalitet. Tilsynet konstaterer mangler, der relaterer sig til, at der ikke i alle tilfælde sker en løbende ajourføring i helbredstilstande og handlingsanvisninger.

I forhold til manglerne i besøgsplanerne er det tilsynets vurdering, at ældrecentret bør rette fokus på at sikre dokumentation af beboernes ressourcer og hvorledes disse inddrages i plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen, og at medarbejderne har en god faglig forståelse for arbejdet i omsorgssystemet.

Medicinhandling og administration

På medicinrådet konstaterer tilsynet, at der er dispenseret korrekt medicin hos alle tre beboere. Tilsynet konstaterer enkelte mangler i håndteringen og administrationen af medicinen. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op herpå. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende måde redegøre for arbejdet med medicinopgaver.

Hverdagens praksis - personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af plejen, og de fortæller, at der generelt sikres en god kontinuitet. Beboerne oplever at blive inddraget i det omfang, det er relevant. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i beboernes individuelle behov, ønsker og vaner. Medarbejderne har en særdeles tilfredsstillende faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang og den personcentrede omsorg.

Hverdagens praksis - praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boliger og hjælpemidler er renholdte. Tilsynet observerer dog, at der anvendes handsker på fællesarealerne uden faglig årsag. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver. Et par

beboere har dog enkelte bemærkninger til kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med hjælpen til praktiske opgaver. Det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan igangsættes en faglig dialog om, hvorledes det på en mere respektfuld og anonym måde markeres, når en beboer sættes i isolation.

Hverdagens praksis - Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er en udfordring i forhold til at få genetableret et rehabiliterende måltid, hvor beboerne deltager mest muligt og svarende til deres ressourcer. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne ikke i alle tilfælde efterlever deres værtsrolle, og dermed på mindre tilfredsstillende måde bidrager til at skabe socialt samvær og minimere forstyrrelser under måltidet. Tilsynet konstaterer, at der anvendes handsker under måltidet, hvor dette ikke er påkrævet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne herfor. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne. Således konstaterer tilsynet, at der ikke helt er overensstemmelse mellem medarbejdernes beskrivelse og den praksis, der observeres.

Hverdagens praksis - Kommunikation og adfærd

Under tilsynets rundgang på fællesarealer observeres det, at omgangsformen er respektfuld, anerkendende og venlig. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

Hverdagens praksis - Fysiske rammer, aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der på ældrecentret er varierede tilbud om aktiviteter, og at aktiviteterne tilbydes med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker. Beboerne er særdeles tilfredse med tilbuddet om aktiviteter, og beboerne finder glæde ved deltagelse heri. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for ældrecentrets tilbud om aktiviteter og vedligeholdende træning.

Tilsynet konstaterer, at der ikke i alle tilfælde sker overholdelse af regler for opbevaring af personfølsomme oplysninger.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at ledelsen er bevidst om de særlige udfordringer, som ældrecentret pt. har i forhold til rekruttering og de særlige udfordringer, der er i forhold til, at en gruppe af medarbejderne har et særligt behov for kompetenceudvikling. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende måde redegøre for, hvorledes der sikres tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i praksis har fokus på at udnytte hinandens faglige kompetencer.

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 ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til ældrecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i arbejdet med at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen rettes et særligt fokus på at sikre den løbende og nødvendige ajourføring i helbredstilstande og handlingsanvisninger. I forhold til kvalitetssikringen af dokumentationen i besøgsplanerne anbefaler tilsynet, at der rettes et fagligt fokus på at sikre, at dokumentation sker med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.
2. Tilsynet anbefaler, at der skabes faglig refleksion omkring anvendelsen af handsker på fællesarealerne og under måltiderne.
3. Tilsynet anbefaler, at der rettes fagligt fokus på, hvorledes hjælpen til praktisk støtte i højere grad afstemmes med beboernes forventninger, så disse oplever fuld tilfredshed hermed.
4. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes indsatser, som understøtter rammerne omkring det gode måltid. Herunder, at der arbejdes med at få genetableret et rehabiliterende måltid, hvor beboerne deltager mest muligt, og svarende til deres ressourcer. Herudover anbefales det, at der samtidig sættes fokus på at minimere forstyrrelser under måltidet, fx ved at oprydningen ikke påbegyndes, før beboerne er færdige med at spise.
5. Tilsynet anbefaler, at der rettes et skærpet fokus på at sikre forsvarlig opbevaring af personfølsomme oplysninger, så tablets ikke efterlades ulåste på fællesarealerne.

2. OPLYSNINGER OM ÆLDRECENTRET

Oplysninger om Ældrecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ældrecentret Hvissinge, Stenager 2, 2600 Glostrup
Centerleder: Susanne Krüger
Antal boliger: 69 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. oktober 2021
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ældrecentrets ledelse• Rundgang på ældrecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos tre beboere• Gruppeinterview med fem medarbejdere (To social- og sundhedsassistenter, to sygeplejersker og en sygeplejestuderende)
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen, medicinområdet, renholdelse af hjælpemidler, anvendelse af værnemidler samt anbefalinger i forhold til at sikre det gode måltid.

Centerlederne oplyser, at både ledere, sygeplejersker og superbrugere har været på kursus i FSIII med det formål at opnå en større fælles og faglig forståelse for arbejdet med FSIII. Pt. er social- og sundhedsassistenter ved at blive uddannet som superbrugere. Det er et bevidst ledelsesmæssigt valg at give superbruger-rollen til social- og sundhedsassistenter, idet ældrecentrets sygeplejersker allerede varetager opgaver på mange områder, fx inden for arbejdet med utilsigtede hændelser og i forbindelse med deres rolle som kliniske vejledere.

Tilsynet får oplyst, at der arbejdes målrettet med at styrke medarbejdernes faglige kompetencer i forhold til arbejdet med dokumentationen. Ledelsen italesætter, at der på et par af afdelingerne generelt er nogle udfordringer i forhold til at styrke medarbejdernes faglige kompetencer, men at der er udarbejdet en plan for, hvorledes kompetenceudviklingen af medarbejderne skal foregå.

Der arbejdes målrettet med triagering som arbejdsredskab, hvor der tre gange ugentligt foregår triagering. I arbejdet er der fokus på at sikre overensstemmelse mellem triageringen og dokumentationen i omsorgssystemet. Ledelsesmæssigt er der bevidsthed om, at ældrecentret har en udfordring på området.

I kvalitetsarbejdet på medicinområdet er der sparret med en anden kommune for at få gode råd til korrekt håndtering af medicin. På ældrecentret har man arbejdet målrettet med at sikre, at arbejdsgangen for medicinhåndtering følges i daglig praksis. Fokus har særligt været rettet på brugen af farvede poser til opbevaring, sikre dokumentation af anbrudsdato og at sikre overholdelse af udløbsdatoer på medicin.

Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne gennem tiden med COVID-19 har opnået faglig forståelse for brugen af værnemidler og nu følger de gældende retningslinjer for anvendelse af værnemidler. En sygeplejerske har forestået undervisning, og medarbejderne har set en film herom. Yderligere er medarbejderne i praksis blevet instrueret i korrekt brug af værnemidler.

I forhold til renholdelse af hjælpemidler italesættes medarbejdernes rolle i arbejdet med at sikre renholdelse af hjælpemidler. Blandt andet er det præciseret over for medarbejderne, at de ved brug af eksempelvis en lift skal sikre den efterfølgende rengøring heraf. I forhold til renholdelse af beboernes personlige hjælpemidler arbejdes der ud fra en fastlagt arbejdsgang. Plejepersonalet har medansvar for at sikre den løbende renholdelse, men opgaven hører primært under rengøringspersonalets ansvarsområde.

Ledelsen beskriver, at observationer fra det sidste tilsyn ikke afspejler et typisk billede af måltidssituationen på ældrecentret. Ledelsen oplever, at man er kommet langt i arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne. I anretningen og serveringen af måltidet arbejdes der ud fra en rehabiliterende tilgang. Maden serveres på fade eller portionsanrettes, alt efter beboernes individuelle behov og ønsker. Ledelsen beskriver, at man er lidt udfordret på de fysiske rammer i forhold til at skabe små enheder, idet rummene er meget store. Ledelsen oplever, at medarbejderne er dygtige til at agere i de givne rammer og se mulighederne frem for begrænsningerne. På aftenområdet er man kommet langt i arbejdet med at lave mindre spiseenheder.

I arbejdet med at sikre det gode måltid for beboerne er der fokus på, at medarbejderne agerer i værtsrollen og er i dialog med beboerne. I afholdelse af måltiderne er der fokus på at sikre den nødvendige ro, og at der ikke forekommer unødige forstyrrelser.

Ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes med forskellige udviklingsområder i kvalitetsarbejdet. Der er igangsat flere tiltag med det overordnede formål, at ældrecentrets medarbejdere arbejder ud fra en faglig og ensartet tilgang. I arbejdet er det primære fokus rettet på at sikre, at medarbejderne har de nødvendige faglige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for, og at de har det fornødne kendskab til målgruppens særlige behov. Eksempelvis er der foregået kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til beboere med hjerneskade. Ledelsesmæssigt gøres der overvejelser i forhold til, hvorledes principperne bag Marte Meo i endnu højere grad kan bringes i spil i leveringen af kerneydelser for beboerne. Medarbejderne har allerede deltaget i kurser herom, men det er ledelsens vurdering, at dette endnu ikke har været helt tilstrækkeligt til, at der arbejdes målrettet med principperne.

Yderligere ønsker ledelsen at styrke medarbejdernes kompetencer i forhold til arbejdet med tidlig opsporing. Tanken er, at alle beboere skal screenes, og der skal foretages TOBS. Ledelsen vurderer, at der pt. mangler faglige kompetencer blandt medarbejderne, og at udfordringen i arbejdet med den tidlige opsporing er at få handlet på de observationer, der gøres. Ældrecentret er i gang med rekruttering af en sygeplejerske, der fremadrettet skal forestå sidemandsoplæring af medarbejderne og bistå med faglig sparring i praksis, så medarbejderne styrkes i at mestre den faglige refleksion.

Ledelsen beskriver, at der er ansat en pædagog og endnu en er på vej. Ledelsen udtrykker, at den pædagogiske tilgang kan bidrage med andre observationer og tilgange og således bidrage til at højne det faglige niveau og det tværfaglige samarbejde.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn. Tilsynet vurderer dog, at ældrecentret endnu ikke er helt i mål med kvalitetsarbejdet i forhold til dokumentationen og måltidet og derfor gives også ved indeværende tilsyn anbefalinger herpå.

Tilsynet vurderer, at der i kvalitets- og udviklingsarbejdet er fokus på relevante emner, og at der ledelsesmæssigt er stor bevidsthed om de særlige udfordringer, som ældrecentret har i forhold til at sikre tilstedeværelse af de nødvendige faglige kompetencer.

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen for tre beboere.</p> <p>OBSERVATION</p> <p><u>Funktionsevnetilstande:</u></p> <p>Der foreligger opdaterede og aktuelle funktionsevnetilstande på alle tre beboerne.</p> <p><u>Besøgsplaner:</u></p> <p>Besøgsplanerne er opbygget på en ensartet og systematisk måde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ses meget tilfredsstillende beskrivelser af beboernes særlige behov, ønsker og vaner.</p> <p>Eksempelvis ses beskrivelser af, hvornår beboerne ønsker at komme op om morgenen. I forhold til en beboer foreligger der relevante beskrivelser af den særlige opmærksomhed i forbindelse med beboerens psykiske problemstillinger, og de udfordringer dette kan give</p>
-------------	--

i samspillet med andre beboere. I forhold til en anden beboer foreligger der handlevejledende beskrivelser af, hvordan man skal forholde sig, hvis beboeren bliver sulten om natten.

Tilsynet konstaterer, at der foreligger beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer i besøgsplanerne, og der ses beskrivelser af, hvorledes disse inddrages i plejen. Tilsynet observerer dog delvise mangler i tre af besøgsplanerne. Manglerne vedrører følgende:

- Der mangler beskrivelse af, hvorledes en beboers ressourcer inddrages i plejen om dagen. Beskrivelse heraf foreligger for aftenområdet.
- Der mangler detaljeret og handlevejledende beskrivelse af en beboers ressourcer og behov for hjælp i forbindelse med det ugentlige bad.
- Der foreligger ingen beskrivelser for natområdet. Beboeren har en del ressourcer i forhold til selv at klare sig om natten, hvilket bør beskrives. For samme beboer mangler der beskrivelse af beboerens ressourcer, der kan inddrages i hjælpen til øvre og nedre personlig pleje.

Generelle oplysninger:

"Generelle oplysninger" er udfyldt for alle beboerne. Beskrivelserne har værdi for at sikre det gode borgerforløb.

Helbredstilstande:

Der er udarbejdet helbredstilstande på alle beboerne.

For en beboer er alle felter udfyldt, og helbredstilstandene fremstår ajourførte. For to beboere observeres der mangler. For den ene beboer mangler der stillingtagen til et enkelt felt, og for den anden beboer mangler helbredstilstande ajourføring i forhold til ernæring og cirkulationsproblemer.

Handlingsanvisninger:

Tilsynet ser eksempler på handlevejledende og ajourførte handlingsanvisninger på alle tre beboere.

For to af beboerne har handlingsanvisningerne dog mangler. I forhold til den ene beboer mangler handlevejledende beskrivelse i handlingsanvisningen for medicindispensering. I forhold til den anden beboer er det beskrevet i handlingsanvisningen, at beboeren skal vejes hver 14. dag. Der foreligger kun dokumentation af målte værdier på månedsbasis. Handlingsanvisningen skal formentlig ajourføres.

Observationsnotater:

Ved gennemlæsning af observationsnotater ses der eksempler på opfølgning på observationer og handlinger. Eksempelvis ses et notat om, at pårørende er bekymret for beboerens væggtab og gerne vil have information herom. I et andet notat ses det dokumenteret, at pårørende er kontaktet for information, og at den pårørende er oplyst om, at beboeren har taget lidt på i vægt.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen anvendes som et dagligt redskab til at få viden om, hvordan plejen skal udføres. Medarbejderne italesætter vigtigheden af, at besøgsplanen er handlevejledende, så det kan sikres, at beboeren får den nødvendige hjælp og på den måde, som beboeren er vant til.

Besøgsplanen sikres løbende ajourført. Medarbejderne beskriver, at det er alle medarbejderes ansvar at sikre den løbende ajourføring.

Besøgsplanen udarbejdes ved indflytningen og tilrettes, eftersom medarbejderne får informationerne om beboerne.

Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne fungerer som et godt arbejdsredskab i hverdagen, og at det er vigtigt, at man bruger disse, så det forebygges, at beboerne skal svare på en masse unødvendige spørgsmål. Vikarer og afløsere introduceres til brugen af besøgsplanen.

Medarbejderne beskriver, at man arbejder henimod et mål om, at social- og sundhedshjælpere i højere grad inddrages i dokumentationsarbejdet med funktionsevnetilstande. Rehabiliteringskoordinatoren, som er uddannet fysioterapeut, kan ligeledes bidrage til udfyldelse af funktionsevnetilstande. Medarbejderne beskriver, at man stadig øver sig på at blive bedre til at udarbejde funktionsevnetilstande.

Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter udarbejder helbredstilstande og handlingsanvisninger. Medarbejderne redegør for, hvordan helbredstilstande skal indeholde en status på beboernes aktuelle helbredsmæssige tilstand, og beskrivelserne skal tage udgangspunkt i den medicinske behandling, beboeren er sat i. Handlingsanvisninger skal ifølge medarbejderne indeholde beskrivelse af problemet og en udførlig beskrivelse af, hvilken handling der skal udføres. Medarbejderne italesætter, at der således skabes en rød tråd gennem dokumentationen. Der linkes ikke konsekvent til VAR. Medarbejderne beskriver systemtekniske udfordringer med at få de rette opdateringer ind i de links, der anvendes.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at dokumentationen er af tilfredsstillende kvalitet. Tilsynet konstaterer mangler, der relaterer sig til, at der ikke i alle tilfælde sker en løbende ajourføring i helbredstilstande og handlingsanvisninger.

I forhold til manglerne i besøgsplanerne er det tilsynets vurdering, at ældrecentret bør rette fokus på at sikre dokumentation af beboernes ressourcer og hvorledes disse inddrages i plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen, og at medarbejderne har god faglig forståelse for arbejdet i omsorgssystemet.

3.3 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data

Tilsynet gennemgår medicinen for tre beboere.

OBSERVATION:

Der dispenseres medicin til 14 dage ad gangen. Medicinen opbevares på en korrekt og systematisk måde. Til dispenseringsopgaven anvendes medicinborde, som understøtter, at opgaven kan udføres efter en systematisk tilgang.

Der er dispenseret korrekt medicin hos alle tre beboere.

Tilsynet bemærker få mangler i håndteringen af medicinen. Manglerne vedrører følgende:

- For en beboer mangler der overensstemmelse mellem handelsnavnet på et præparat på medicinlisten og handelsnavnet på præparatet, der ligger i medicinbeholdningen.
- For en beboer opbevares ikke aktuel medicin sammen med aktuel medicin.
- For en beboer mangler der anbrudsdato på en salve.

Der foreligger korrekt dokumentation på medicinlisterne.

Tilsynet bemærker, at det mangler at blive dokumenteret, hvorvidt der er spurgt ind til Cave medicin.

BEBOERINTERVIEW

En af de beboere, som tilsynet er i dialog med, har grundet kognitive udfordringer vanskeligt ved at svare relevant på alle tilsynets spørgsmål. De to øvrige beboere fortæller begge, at de er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering og administration, hvor de oplever at få medicinen til den aftalte tid.

MEDARBEJDERINTERVIEW

En medarbejder beskriver, hvordan hun følger en systematisk arbejdsgang i forhold til medicindispenseringsopgaver. Medarbejderen beskriver eksempelvis de forskellige kontroller, der skal udføres og italesætter bevidsthed om, at der ikke må forekomme efterdispensering af medicin, men kun dispenseres til hele dossetter. Ved afslutning af en dispensering foretages eftertælling som led i egenkontrol.

En medarbejder, der har med udlevering af dispenseret medicin at gøre, beskriver ligeledes, hvordan udleveringen sker efter en systematisk arbejdsgang, så gældende retningslinjer på området følges.

Medarbejderne oplyser, at der ved konstatering af fejl i medicindispenseringen foretages indberetning af en utilsigtet hændelse, og at der som led i læring tales om, hvorledes lignende situationer fremadrettet kan forebygges. Medarbejderne beskriver eksempel på, hvordan der i forhold pn medicin er udarbejdet en handleplan til understøttelse af den videre læring.

Medarbejderne italesætter dog, at der endnu ikke er en helt tydelig arbejdsgang for arbejdet omkring opfølgning på de utilsigtede hændelser, men at man i samarbejde med en ny risikomanager er i gang med at lave en strategi på området. To af medarbejderne, som deltager i gruppeinterviewet, oplyser, at de begge har et medansvar for indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Det er tanken, at forbedringsmodellen fremadrettet skal anvendes i arbejdet med de utilsigtede hændelser.

Medarbejderne redegør for arbejdet med delegering af sygeplejeopgaver. Der arbejdes med kompetenceskemaer, men man er dog endnu ikke helt i mål med at få disse udarbejdet på alle medarbejdere.

En medarbejder beskriver arbejdsgangen for delegering af en opgave og beskriver blandt andet, at oplæringen sker med udgangspunkt i handlingsanvisningen og gennem side-mandsoplæring. VAR anvendes til at sikre den teoretiske viden om opgaven.

Medarbejderne har viden om, at instrukser kan søges på kommunens drev.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet konstaterer, at der er dispenseret korrekt medicin hos alle tre beboere.

Det er tilsynets vurdering, at der er enkelte mangler i håndteringen og administrationen af medicinen, som der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med medicinopgaver.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS**3.4.1 Personlig pleje****Data****OBSERVATION**

Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.

På fællesarealer observeres ligeledes, at alle beboere fremstår soignerede og veltilpasse. Beboerne fremstår trygge og i trivsel.

På en afdeling observeres fx, at der sidder en beboer ved et bord og nyder et glas saft. Beboer henvender sig smilende til tilsynet og fortæller om, hvor dejligt her er, og at hun har det skønt. Det samme er tilfældet på en af de andre afdelinger, som tilsynet besøger. Begge beboere er præget af deres demensdiagnose, men fremstår i tydelig trivsel.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver alle udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne er aktive i et omfang svarende til deres ressourcer. Hertil beskriver en beboer med kognitive udfordringer, at han selv klarer den personlige pleje, og at han ikke modtager hjælp fra personalet. Beboerne beskriver, hvordan hjælpen er tilpasset til beboernes ønsker og vaner.

Beboerne oplever, at det nogenlunde er de samme medarbejdere, som hjælper dem, og at medarbejderne ved, hvilken hjælp de skal have.

Beboerne giver enten udtryk for, at de er trygge ved hjælpen, eller fremstår afslappede og rolige i deres kropssprog. En beboer fortæller, at det er betryggende, at man kan få hjælp hele døgnet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at opgaverne fordeles med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen og ud fra en faglig vurdering af at sikre overensstemmelse mellem beboernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer.

Inden en plejeopgave startes, orienterer medarbejderne sig i beboernes besøgsplaner, så det sikres, at beboerne får den hjælp, de har behov for, og som de er vant til.

I udførelsen af plejen er der fokus på, at plejen kan udføres uden unødige forstyrrelser, og medarbejderne sørger altid for, at de har de remedier med ind i boligen, som de skal bruge til plejen. Medarbejderne oplyser, at plejen udføres med udgangspunkt i principperne bag Tom Kitwood og den personcentrerede tilgang. I forhold til nogle af beboerne anvendes der en målrettet neuropædagogisk tilgang. Medarbejderne oplever, at den rehabiliterende tilgang er godt indarbejdet og i høj grad bliver anvendt i leveringen af kerneydelser for beboerne.

Medarbejderne beskriver, at der triageres efter de 12 sygeplejefaglige områder. På ældrecentrets afdelinger har man, ifølge medarbejderne, en lidt forskellig opfattelse af de forskellige triageringsniveauer. Medarbejderne udtrykker samtidigt, at man har øje for, at arbejdet fremadrettet skal ensrettes.

Som led i tidlig opsporing beskriver medarbejderne arbejdet med TOBS. En medarbejder beskriver eksempel på, hvordan der kan tages en urinstix ved mistanke om urinvejsinfektion, og efterfølgende sker der faglig sparring med sygeplejersken, som foretager vurdering af behov for lægekontakt.

På ældrecentret er der fokus på forebyggelse af indlæggelser. Medarbejderne beskriver samarbejdet med den såkaldte "Fælles Akut Funktion" (FAF). FAF er et akutteam, der deles med andre kommuner, og som kan kontaktes for faglig rådgivning. Hvis det er nødvendigt, kan man bede en medarbejder fra teamet om at komme ud på ældrecentret.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af plejen, og at der generelt opleves en god kontinuitet. Beboerne oplever at blive inddraget i det omfang, det er relevant.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes plejen udføres med udgangspunkt i beboernes individuelle behov, ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en særdeles tilfredsstillende faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende tilgang og den personcentrede omsorg.

3.4.2 Praktisk hjælp

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Afdelingerne fremstår ryddelige og rengjorte, hvilket også er tilfældet for de boliger, som tilsynet besøger. Hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Tilsynet observerer enkelte situationer med håndtering af urent linned og affald, som i alle tilfælde håndteres efter gældende retningslinjer. Herudover observeres enkelte tilfælde, hvor der anvendes handsker på fællesarealerne uden faglig årsag. Fx observeres det, at en medarbejder tager handsker på, inden hun træder ind i boligen til en beboer.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Alle tre beboere beskriver, at de er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, hvor de samtidig oplever, at hjælpen er svarende til deres behov. En beboer fremhæver dog, at hun gerne ville have sin dug tørret af dagligt, hvilken den ikke bliver. Beboeren er ellers tilfreds med kvaliteten af rengøringen og den praktiske støtte.</p> <p>Beboerne kommer ikke med eksempler på, at de deltager i de praktiske opgaver. Den ene beboer fortæller fx, hvordan det er medarbejderne, der reder beboerens seng og rydder op. Beboeren har nogle lidt visne afskårne blomster stående. Beboeren synes, det er lidt dårligt, at medarbejderne ikke har fjernet dem. Tilsynet bemærker, at beboeren samtidigt giver udtryk for, at hun selv kan skifte blomsterne, og at der derfor med fordel kan laves en mere tydelig forventningsafstemning med beboeren om opgaven.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de varetager opgaver i relation til oprydning og lettere rengøring i boligen. En medarbejder fortæller, at hun i overført betydning går baglæns ud af boligen for at sikre sig, at alt er i orden. En anden medarbejder beskriver opmærksomhed på at sikre god udluftning i boligerne. I tilfælde, hvor der observeres behov for let rengøring af et gulv eller et toilet, udfører medarbejderne opgaven.</p> <p>Medarbejderne oplever, at beboerne kun i meget begrænset omfang kan inddrages i de praktiske opgaver i boligen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man har en såkaldt "isolationsvogn" med værnemidler og retningslinjer til brug ved beboere, der skal isoleres. Hvis en beboer skal isoleres, sættes der et skilt på døren, hvorpå der står isolation. Medarbejderne reflekterer over, om dette kunne synliggøres på en mere respektfuld og anonym måde.</p>
Tilsynets vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til praktiske opgaver, de har behov for. Tilsynet konstaterer, at boliger og hjælpemidler er renholdte.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der anvendes handsker på fællesarealerne uden faglig årsag.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver. Et par beboere har enkelte bemærkninger til kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres rolle og ansvar i forbindelse med hjælpen til praktiske opgaver.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan igangsættes en faglig dialog om, hvorledes det på en mere respektfuld og anonym måde markeres, når en beboer sættes i isolation.</p>	

3.4.3 Mad og måltider

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Om morgenen sidder flere beboere samlet i afdelingernes fælles spisestue, hvor enkelte beboere fortsat er i gang med morgenmaden. Her ses, at maden er individuelt anrettet. På bordet er der kaffekander, så beboerne selv kan skænke en kop kaffe.</p> <p>Tilsynet foretager observation af frokostmåltidet på en afdeling. Her er flere beboere samlet i afdelingens spisestue. I spisestuen er opstillet tre borde, så beboerne sidder sammen i mindre grupper.</p> <p>Længere nede ad gangen er der en lille niche med et bord, hvor nogle enkelte beboere er samlet for at spise sammen med to medarbejdere. Der er en hyggelig stemning og god dialog ved bordet, hvor der høres latter.</p> <p>Maden er tallerkenanrettet, og der er serveret saft eller vand til maden. På bordene står små kander, som beboerne selv kan skænke fra. De beboere, som kan spise selv, gør det, men herudover arbejdes der ikke med rehabiliterende tilgang til måltidet.</p> <p>En medarbejder støtter en beboer med indtagelse af maden. Medarbejderen er placeret i øjenhøjde med beboeren og støtter beboeren på en værdig måde. Medarbejderen bruger korte sætninger og anvender ingen unødigt dialog med beboeren. Medarbejder anvender sit kropssprog aktivt i kommunikationen. Fx signalerer medarbejderen stop/slut med hænderne samtidig med, at hun kort spørger beboeren <i>"er du færdig"</i>. Beboeren ønsker mere mad, og medarbejderen tilbyder derfor beboeren mere at spise.</p> <p>Under måltidet i den fælles spisestue er der tre medarbejdere til stede. Der er en tydelig ansvarsfordeling mellem medarbejderne. En medarbejder sidder med ved et bord, mens en anden medarbejder varetager oprydning, og en tredje medarbejder varetager medicin-givning. Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder ikke bliver siddende ved bordet under hele måltidet, men rejser sig halvvejs gennem måltidet for at deltage i praktiske opgaver.</p> <p>Ved to borde er beboerne hurtigt færdige med at spise. En medarbejder rydder op ved de enkelte borde og serverer dessert, som består af frisk frugt, som også er tallerkenanrettet. Ved det sidste bord foretager medarbejderen oprydning løbende, når beboerne bliver færdige. Der serveres samtidig dessert løbende, så nogle beboere spiser hovedret, mens andre spiser dessert. Mens beboerne stadig spiser dessert, foretager to af medarbejderne praktiske opgaver, hvilket bidrager med unødige forstyrrelser. Fx køres madvognen ud, opvaskemaskinen tømmes og kaffevognen gøres klar.</p> <p>Herudover observeres en rolig stemning under måltidet, og beboerne fremstår veltilpasse og afslappede. Der forekommer spontan dialog, enten beboerne imellem eller mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne har handsker på under måltidet, både ved udlevering af medicin, ved støtte til indtagelse af mad og ved servering.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>To af beboerne beskriver maden som god og velsmagende, og de giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet. Den tredje beboer beskriver maden som ensformig, hvilket både er gældende for frokost og aftensmad. Beboeren fortæller, at hun får salat til maden, hvilket hun dog er meget glad for.</p> <p>Alle beboere beskriver på forskellig vis, hvordan der tages hensyn til deres ønsker og behov i forhold til måltidet. Derimod beskriver ingen af beboerne, at de hjælper til ved måltidet.</p> <p>Beboerne oplever, at der er en hyggelig stemning under måltidet.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboernes indflydelse på maden sikres ved at lytte til de ønsker, beboerne fremkommer med. En medarbejder beskriver eksempelvis, at de lune retter, der serveres, ofte er sat på menuen efter beboernes ønsker.</p>
-------------	---

En af medarbejderne har en gang om måneden møde med køkkenpersonalet, hvor de ønsker og holdninger, som beboerne har givet udtryk for, bliver italesat. Fremadrettet er det planen, at køkkenpersonalet skal deltage på beboer-konferencerne.

Medarbejderne redegør for værtsrollen og pointerer, at der under et måltid skal sikres socialt samvær og dialog med beboerne. Medarbejderne afstemmer med hinanden, hvilket bord de skal sætte sig ved. En medarbejder beskriver, at nogle beboere ikke har brug for så meget dialog, men blot behov for en medarbejders tilstedeværelse. Andre beboere kan, med let støtte fra medarbejderne, selv holde en dialog i gang rundt om bordet.

Beboerne sættes sammen med de medbeboere, de har god kemi med. Det er altid beboerens eget valg, om de ønsker at indtage måltiderne i fællesskab med andre eller om de ønsker at spise i deres egen bolig. Hvis det observeres, at en beboer i flere situationer har tendens til at trække sig fra det sociale samvær, forsøger medarbejderne at motivere beboerne til eksempelvis at deltage i det fælles måltid.

Medarbejderne italesætter bevidsthed om, at der ikke må udføres praktiske opgaver under et måltid. Det er medarbejdernes oplevelse, at spejling kun kan anvendes under måltiderne i et begrænset omfang, idet der på ældrecentret ikke er mulighed for at indtage det pædagogiske måltid. Medarbejderne oplever, at det kan give anledning til uhensigtsmæssige situationer, når medarbejderne spiser deres medbragte mad foran beboerne.

Medarbejderne beskriver, at der stadig arbejdes med fadservering, og at de efter restriktioner i forbindelse med COVID-19 situationen endnu ikke er vendt tilbage til den lidt mere rehabiliterende tilgang.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er en udfordring i forhold til at få genetableret et rehabiliterende måltid, hvor beboerne deltager mest muligt, svarende til deres ressourcer.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne ikke i alle tilfælde efterlever deres værtsrolle, og dermed bidrager de på mindre tilfredsstillende måde til at skabe socialt samvær og minimere forstyrrelser under måltidet.

Tilsynet konstaterer, at der anvendes handsker under måltidet, hvor dette ikke er påkrævet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne herfor.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne. Således konstaterer tilsynet, at der ikke er helt overensstemmelse mellem medarbejdernes beskrivelse og den praksis, der observeres.

3.4.4 Kommunikation og adfærd

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Medarbejderne er synlige på fællesarealerne, og der hilses venligt på tilsynet og de beboere, medarbejderne møder. Der er en god og rolig stemning.</p> <p>Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn. Der anvendes øjenkontakt, berøring samt et åbent og imødekommende kropssprog. Når en medarbejder henvender sig til en beboer, sker dette i øjenhøjde, hvor medarbejderen taler i en venlig og rolig tone.</p> <p>Indbyrdes mellem medarbejderne observeres ligeledes respektfuld og anerkendende kommunikation.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne beskriver, at der er en god og ordentlig omgangstone på ældrecentret. Medarbejderne beskrives som søde og venlige. Beboerne beskriver alle, at der er en god kommunikation med medarbejderne og indbyrdes mellem medarbejderne.</p> <p>Beboerne oplever samtidig, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og for deres personlige grænser, blandt andet ved at banke på døren, inden de går ind i boligen.</p>
-------------	--

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de i kommunikationen og deres adfærd har fokus på følgende faktorer:

- Fokus på relationsdannelsen.
- Bruge kropssprog.
- Fokus på at udvise en rolig og ikke stresset adfærd.
- Bruge tid til at lære beboerne at kende, spørge ind til deres livshistorie og møde beboerne, hvor de er.
- Bruge Marte Meo tilgangen ved at skabe en god kontakt og tage udgangspunkt i det, der interesserer beboeren.
- Tale i øjenhøjde.
- Kommunikere anerkendende.
- Ikke anvende en kommanderende tone.
- Italesætte, at man har en opgave, der skal løses sammen.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at omgangsformen er respektfuld, anerkendende og venlig.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.4.5 Fysiske rammer, aktiviteter og vedligeholdende træning**Data****OBSERVATION**

Ældrecentret består af tre afdelinger i et plan. Ved indgangen og udgangen fra hver afdeling ses et demensvenligt billede af et hus.

Afdelingerne har en hjemlig indretning med møbler tilpasset til målgruppen. Der er en stor spisestue og en fjernsynstue. På afdelingerne ses store naturbilleder i indbydende farver. Fællesarealerne er indrettet med små kroge/nicher med borde og stole, som fremstår indbydende til socialt samvær. Der er opstillet forskellige spil, og på to afdelinger ses et adskilt rum, som giver mulighed for skærmning. Herudover ses flere små gårdhaver, som kan anvendes til udendørs aktiviteter. Der ses ligeledes forskellige træningsredskaber, som fx en træningscykel, som kan frit kan benyttes.

På døren til boligen ses et billede af den beboer, der bor der, sammen med beboerens navn. På hver afdeling er der opstillet billeder af afdelingens medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at der på to afdelinger ses enkelte tablets på fællesarealerne, hvor overblikket på Cura står åbent, så beboernes private oplysninger kan tilgås. Tablets slukker selv efter kort tid.

På en afdeling er fjernsynet tændt i forlængelsen af spisestuen. Der vises musikvideoer med høj popmusik, som ikke er målrettet beboer Klientellet. Der er enkelte beboere til stede i fællesrummet, som ikke synes optaget af fjernsynet og musikken. Da tilsynet kommer tilbage kort efter, er fjernsynet slukket.

På en anden afdeling sidder en medarbejder og taler med en beboer. En anden beboer sidder og ser morgenfjernsyn, mens andre beboere er samlet i den fælles spisestue.

På den tredje afdeling sidder fire beboere samlet og ser en film. En medarbejder sidder i nærheden og dokumenterer. Senere tilstøder endnu en medarbejder, som sætter sig sammen med beboerne og ser filmen. Der er en god og hyggelig stemning.

På den store fællesgang er en tavle, hvor der hænger invitation til gospel og motorcykel-dag. På samme tavle ses der billeder af en lang række frivillige, som ældrecentret samarbejder med. På hver afdeling er der ligeledes en tavle med oversigt over dagens aktiviteter. Her er noteret aktiviteter, som fx spisegruppe, banko, musik og erindringsdans. På en afdeling er dagens aktivitet brætspil om eftermiddagen, og om aftenen skal der ses "Vild med dans" sammen.

BEBOERINTERVIEW

To af beboerne beskriver, hvordan de deltager i aktiviteter, som fx ture og cykelture. Begge beboere går også fast til gymnastik, hvilket de begge beskriver at nyde. Den sidste beboer kan ikke redegøre for aktiviteter. I beboerens bolig ses et ugeskema, hvor der er noteret træning på to dage og cykeltur på en dag.

En beboer fortæller, at hun synes, der er mange aktiviteter på ældrecentret. Alle beboerne er enige om, at aktiviteterne passer til deres behov og ønsker.

Beboerne beskriver, hvordan de er aktive i hverdagen, fx ved at gå små ture i boligen og ved at gøre de ting, de har ressourcer til.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplyser, at ældrecentret har en aktivitetsmedarbejder, som forestår planlægning og afholdelse af fælles aktiviteter. Derudover har ældrecentret tilknyttet frivillige, som tilbyder forskellige former for aktiviteter med beboerne samt en musikerapeut, der tilbyder musikterapi.

Det er medarbejdernes oplevelse, at ældrecentret har et varieret tilbud om fælles aktiviteter, og at afdelingerne tilbyder aktiviteter på et mere spontant niveau.

Det er dog medarbejdernes oplevelse, at aktiviteter på afdelingsniveau er begrænset af, at man har en travl hverdag.

Medarbejderne beskriver, at rehabiliteringskoordinatoren, der er uddannet fysioterapeut, hjælper med faglig sparring til plejepersonalet og er den, der lægger en plan for, hvordan der kan trænes med beboeren. I plejen og omsorgen for beboerne understøttes beboernes behov for vedligeholdelsestræning gennem den rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne oplyser, at de har kendskab til, hvorledes der sikres overholdelse af regler for opbevaring af personfølsomme oplysninger.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der på ældrecentret er varierede tilbud om aktiviteter, og at aktiviteterne tilbydes med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med tilbud om aktiviteter, og at beboerne finder glæde ved deltagelse heri.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for ældrecentrets tilbud om aktiviteter og vedligeholdende træning.

Tilsynet vurderer, at der i en enkelt situation sker mindre tilfredsstillende opbevaring af personfølsomme oplysninger.

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.5.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data

Ledelsen beskriver fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne i forhold til ældrecentrets målgruppe af beboere. Det er ledelsens vurdering, at der både på et grundlæggende niveau og på det mere fagspecifikke niveau er behov for kompetenceudvikling af medarbejdere.

Ældrecentret har ud over beboere med somatiske sygdomme og demens sygdomme også yngre beboere med psykiske problemer og somatiske lidelser. Ældrecentrets målgrupper har særlige problemstillinger, som kræver særlige faglige kompetencer hos medarbejderne.

Pt. står man foran en opgave med at efterleve kommunens demensstrategi, der omfatter arbejdet med Marte Meo tilgangen. Der forestår en ledelsesmæssig opgave med at få implementeret tilgangen i praksis.

På ældrecentret er man udfordret på rekruttering af social- og sundhedsassistenter. Pt. er der fire vakante stillinger, og der modtages kun få kvalificerede ansøgere, når stillinger opslås. Ledelsen beskriver fokus på fastholdelse af medarbejdere og italesætter, at der arbejdes med at sikre nærvær i ledelsen og tydelig kommunikation i forhold til den retning, man gerne vil arbejde hen imod. I ledelsestilgangen udvises der forståelse for medarbejdernes hverdag, og at medarbejderne anerkendes for deres indsatser i nuet.

Ledelsen italesætter, at man på ældrecentret har nogle meget erfarne og kompetente social- og sundhedsassistenter, men at de på en konkret afdeling mangler fagligt kompetente medarbejdere. I hverdagen forsøger de at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger, frem for at sprede de dygtige medarbejdere på afdelingerne. Denne ledelsesmæssige prioritering sker på baggrund af fokus på at fastholde arbejdsglæden for medarbejderne. Ledelsen håber på snarlig rekruttering af flere social- og sundhedsassistenter, frem for at lave en mellemløsning for en periode.

I arbejdet med tilbud om aktiviteter er fokus rettet på at skabe en rød tråd gennem hele huset, så beboerne får de aktivitetstilbud, de ønsker og har brug for. Der arbejdes hen imod at sikre rekruttering af frivillige og at bruge Venneforeningen til eksempelvis indhentelse af økonomiske midler. Pt. tales der om, at man fremadrettet skal bruge aktivitetsmedarbejderen til lidt mere målrettede og individuelle aktivitetstilbud og i forhold til aktivitetstilbud i mindre grupper.

Rehabiliterings- og sundhedskoordinatoren medvirker til at skabe sammenhæng i borgerforløbene, hvor fokus især er rettet på træning og bevægelse. Rehabiliterings- og sundhedskoordinatoren bistår meget i forhold til den psykiatriske sygepleje med eksempelvis samtaleterapi. Basismedarbejderne er ikke uddannet heri.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at de har de kompetencer, de har brug for, men de pointerer, at de altid kan styrke deres faglige kompetencer gennem kompetenceudvikling.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for kompetenceudvikling, men beskriver samtidig, at COVID-19 situationen i en periode naturligt har sat sine begrænsninger.

En medarbejder oplyser, at hun snart skal på kursus i palliation, og at det er planen, at alle medarbejdere på et tidspunkt skal igennem kurset.

Medarbejdere har deltaget i undervisning omkring Marte Meo tilgangen. En medarbejder beskriver, at hun har fået stort udbytte af kurset, og at det især var lærerigt at se sig selv på film i udførelsen af opgaver i praksis.

En medarbejder beskriver, hvordan man har haft et meget udbytterigt samarbejde med et psykiatrisk bosted i forhold til en konkret beboer.

Der samarbejdes med hospitalet og Steno, som netop har forestået undervisning i diabetes.

Medarbejderne beskriver oplevelsen af, at de har et godt indblik i hinandens kompetenceområder, hvilket gør det muligt at bruge hinanden på en god måde i praksis.

Tilsynets vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er et særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at ledelsen er bevidste om de særlige udfordringer, som ældrecentret har pt. i forhold til rekruttering og de særlige udfordringer, der er i forhold til, at en gruppe af medarbejdere har et særligt behov for kompetenceudvikling.

3.5.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Ældrecentret har en fast mødestruktur med eksempelvis afholdelse af tværfaglige konferencer en gang om måneden, afdelingsvise ugemøder og triagemøder mindst tre gange ugentligt. Der afholdes beboerkonferencer/kontaktmøder, hvor der lægges meget op til, at aftenvagter deltager heri, da samarbejdet på tværs af vagtlag bidrager til god vidensdeling om beboerne. Derudover afholdes der kvartalsvise afdelingsmøder for alle vagtlag. Gennem ovenstående mødestruktur sikres den tværfaglige sparring mellem medarbejderne.

Terapeuter fra Træningscentret varetager træningsforløb med nogle af beboerne og bistår med faglig sparring til plejepersonalet. Rehabiliteringskoordinatoren er typisk bindeleddet i samarbejdet med terapeuterne.

Ældrecentret har pædagoger ansat. Det er ledelsens oplevelse, at pædagogerne i høj grad bidrager til den faglige sparring. Kombinationen af den plejefaglige og pædagogiske tilgang medvirker til at give et nuanceret helhedsbillede af de indsatser, der skal iværksættes og ydes over for beboerne.

Medarbejderne dækker hinanden på tværs af vagter for dag og aften. Således opnås der et godt indblik i og ikke mindst god forståelse for arbejdet i de respektive vagtlag.

Ældrecentret har to læger tilknyttet. Samarbejdet med de to læger er dog ikke en del af den normale lægeordning, hvor der eksempelvis kan stilles krav om, at lægerne forestår undervisning af personalet. Ældrecentret kobler sig på de to øvrige ældrecentre, når disse har planlagt undervisning ved deres læger. I samarbejdet med lægerne sikres den løbende sparring, og ledelsen beskriver samarbejdet som velfungerende.

På ældrecentret har man udarbejdet et årshjul, som beskriver emner til de kommende indsatser.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde på ældrecentret er velfungerende. Det er ligeledes medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for faglig sparring med sygeplejersker, terapeuter og ledelsen.

En medarbejder beskriver mødeaktivitet i et fælles sygeplejerske-netværk mellem ældrecentre. Samarbejdet giver et godt indblik i hinandens kompetencer, så man kan bruge disse i praksis.

En medarbejder beskriver, hvordan hendes kompetencer på dysfagi-området er blevet bragt i spil i en situation, hvor en kollega havde brug for faglig sparring. I den konkrete situation blev også en ergoterapeut involveret.

Medarbejderne italesætter god faglig sparring med øvrige faggrupper, som eksempelvis fysioterapeuter, tandlæger og fodterapeuter.

I det tværfaglige samarbejde er der ligeledes fokus på involvering af pårørende. Det har høj prioritet at sikre det gode samarbejde med pårørende, idet dette bidrager til at sikre beboernes trivsel i hverdagen.

På ældrecentret ser man pårørende som en aktiv medspiller. Når en beboer flytter ind på ældrecentret, er der fra starten af fokus på at sikre god information til de pårørende - eksempelvis ved, at de pårørende inviteres med til indflytnings samtalen.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i praksis har fokus på at udnytte hinandens faglige kompetencer.

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, områdecentrets 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 plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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 struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation og medicin. 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 Ældrecentret.

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 områdecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn 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 Ældrecentre, 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.