



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Plejecenter Hundested

Uanmeldt tilsyn
SEPTEMBER 2023



Indhold

Tilsynsrapport Halsnæs Kommune	1
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynet vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	7
3.2 Status og udviklingsområder	7
3.3 Dokumentation	8
3.4 Pleje og støtte	9
3.5 Praktisk hjælp	10
3.6 Mad og måltider	11
3.7 Kommunikation	12
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	13
3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)	14
3.10 Observationsstudier	15
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.2 Metode	17
4.3 Vurderingsskema	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	19
Om BDO	20

Forord

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

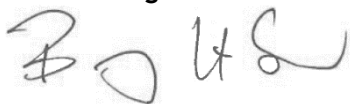
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. 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



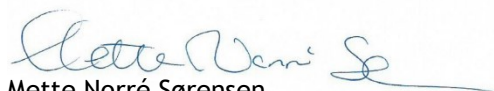
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Hundested Plejecenter, Søndergade 81a, 3390 Hundested

Leder: Mette Sofie Haulrich

Antal boliger: 52 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. september 2023

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudie af personlig pleje
- Observationer på fællesarealerne
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en pædagog)

Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

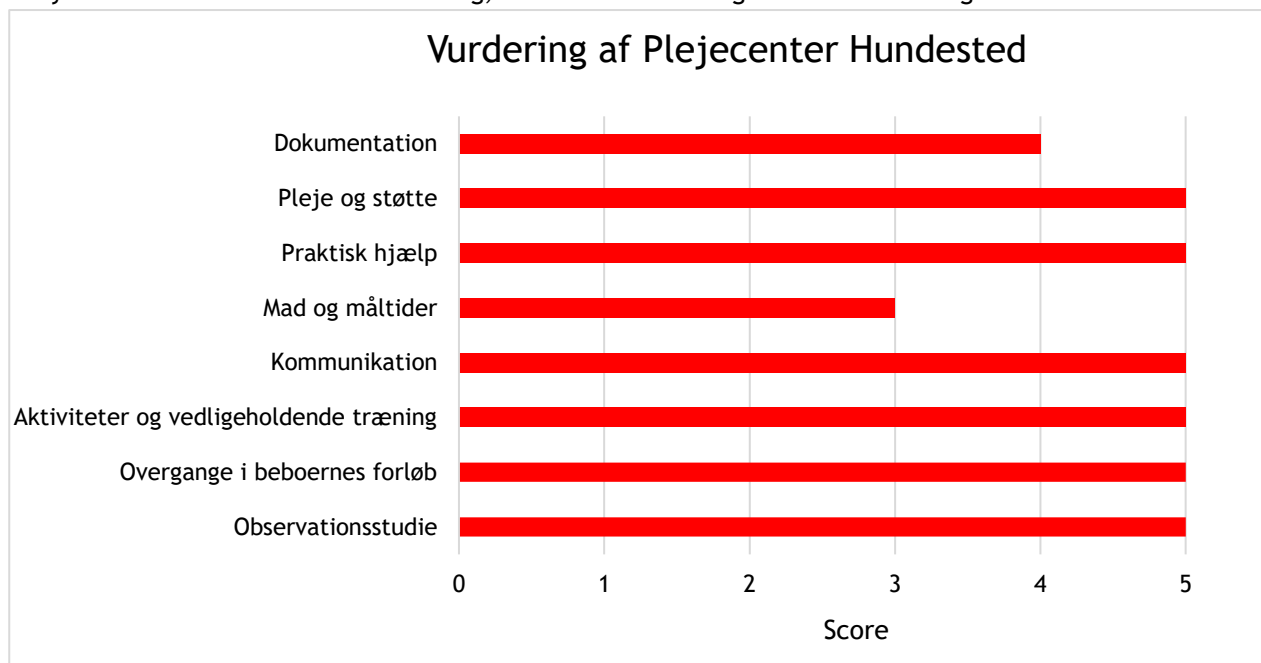
Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske
Gitte Trust, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynet vurderinger

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



Dokumentation

Der er tilsynets vurdering, at plejecentret er i en god proces efter implementeringen af den nye dokumentationspraksis. Det er tilsynets vurdering, at der ses høj faglig kvalitet i døgnrytmeplanerne. Beskrivelserne i funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle. Ligeledes vurderer tilsynet, at der i tre tilfælde mangler relevant opfølgning af afvigelser på beboernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for dokumentationspraksis på plejecentret.

Pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager, samt kvaliteten af hjælpen. Endvidere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner.

Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Alle beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. I forhold til arbejdet med forebyggelse af smittespredning er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre herfor.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, på baggrund af observationer omkring frokostmåltidet, at måltiderne serveres ud fra en mindre rehabiliterende tilgang, at medarbejderne ikke tager initiativ til samtale med beboerne under måltidet, og at medarbejderne ikke udføre korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet. Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Flere beboere deltager i den fælles spising, og beboerne beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for principperne bag det gode måltid.

Kommunikation

Det er tilsynets vurdering, at der er en respektfuld og ligeværdig kommunikation på plejecentret. Beboerne oplever en respektfuld omgangstone fra medarbejderne, og at medarbejderne er imødekommende og anerkendende i deres kommunikation. Medarbejderne kan på en faglig reflekteret måde redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har gode og varierede aktivitets- og træningstilbud, som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen. Hvortil tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter og træning. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

Overgange i beboernes forløb

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god indflytning, samt at de oplever sig godt modtaget på plejecentret. En beboer har for nyligt været indlagt, og i den forbindelse oplevede beboeren en meget tryk og kompetent modtagelse på plejecentret. Medarbejderne kan med meget høj grad af faglighed og refleksion redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryghed ved indflytning og ved hospitalsindlæggelser.

Observationsstudie

Det er tilsynets vurdering, at der foregår en nærværende og anerkendende kommunikation med beboeren. Tilrettelæggelsen af hjælpen udføres med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelse og ud fra en rehabiliterende tilgang. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderen arbejder ud fra en god faglig praksis, og at de tilpasser tempoet til beboerens behov, samt at der ikke forekommer unødige forstyrrelser under plejeforløbet. Medarbejderen udfører alle plejehandlinger samt hygiejne, jf. de faglige retningslinjer på området.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter det målrettede arbejde med dokumentationen, herunder at de sikrer, at afvigelser i beboernes tilstand dokumenteres i observationsnotater.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser i relation til at sikre det gode måltid for beboerne, herunder anbefales et særligt fokus på:
 - Den rehabiliterende tilgang, herunder beboernes mulighed for selv at forsyne sig med drikkevarer.
 - At sikre en hyggelig stemning med understøttende dialog fra medarbejdernes side.
 - Faglig korrekt brug af handsker samt håndhygiejne under måltidet.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:**Ledelsen:**

Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger inden for dokumentation, personlig pleje, besvarelse af nødkald, praktisk hjælp samt hygiejne.

Ledelsen oplyser, at Halsnæs Kommune sidste år implementerede et nyt design af FS3 og opbygningen i Nexus. Alle medarbejdere har været på kursus i det nye Nexus, og alle journaler er blevet gennemgåede. Ledelsen oplever, at dokumentationen er blevet bedre, herunder også beskrivelserne i funktionsevnetilstande.

Ledelsen oplyser, at der efter sidste tilsyn blev fulgt op på den konkrete beboer, som var mindre tilfreds med den personlige pleje. Der er udarbejdet en pædagogisk handleplan vedrørende beboerens pleje, og det er ledelsens oplevelse, at beboeren er mere tilfreds.

Ledelsen oplyser, at det jævnligt drøftes med medarbejderne, hvorledes beboernes nødkald dækkes ind af medarbejderne, fx hvis en medarbejder er optaget hos en anden beboer. Ligeledes informeres beboerne og deres pårørende om, at ventetid kan forekomme, særligt om aftenen og natten, hvor der er færre medarbejdere til stede.

Ledelsen fortæller, at rengøringen af boligerne på plejehjemmet foretages af kommunal rengøringsordning. Efter sidste års tilsyn, hvor der var anbefalinger på området, er området blevet drøftet, og dette har resulteret i en mere fast stab af medarbejdere, som varetager rengøringsopgaverne. Ligeledes drøftes vigtigheden af at bakke ud af boligerne, jævnligt med medarbejderne, for at sikre, at alt er ryddeligt og rent,.

Ledelsen oplyser, at de hygiejniske retningslinjer jævnligt gennemgås med medarbejderne, herunder korrekt håndhygiejne. Der gennemføres hygiejneaudit med fast interval, hvor afdelingerne gennemgås af områdeleder og kommunens hygiejnesygeplejerske.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:**Ledelsen:**

Ledelsen fortæller, at plejehjemmet gennem flere år har samarbejdet med CultureCare, der er et eksternt rådgivningsfirma, med at skabe et fælles arbejdskodeks og en vision for plejehjemmet. Det er et stort ønske fra ledelsens side, at plejehjemmets tre afdelinger samles som et hus, hvor både beboere og medarbejdere færdes på tværs af husets afdelinger. Målet er, at beboerne efter indflytning oplever at være en del af et fællesskab. Borgerne i Hundested by inviteres med jævne mellemrum til forskellige arrangementer på plejehjemmet, hvilket er en strategi for at få lokalsamfundet inddraget i fællesskabet på plejehjemmet.

Ledelsen oplyser, at plejehjemmets udviklingssygeplejerske faciliterer Fagligt Forum for medarbejderne. Fagligt Forum skal være et fast undervisningsprogram med udgangspunkt i de tolv sygeplejefaglige områder, som skal bygges op om den personcentrede omsorg. Undervisningen skal målrettes social- og sundhedshjælpere.

3.3 Dokumentation

Data:**Observation:**

Der foretages observation i otte beboeres omsorgsjournaler.

For alle otte beboere er døgnrytmeplanen opdateret og aktuel for hele døgnet. Beskrivelserne i døgnrytmeplanerne er individuelle og handlevejledende for den enkelte beboer, og alle beskrivelserne er udformede i jeg-form. I døgnrytmeplanerne konstateres der også detaljerede beskrivelser af beboernes ressourcer, og det bemærkes, at flere af beskrivelserne tager udgangspunkt i, hvad beboerne selv magter, efterfulgt af beskrivelsen af, hvad beboerne har brug for støtte til. Således fremgår det tydeligt af dokumentationen, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i plejen. Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ses ligeledes beskrevet, fx foreligger der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser relateret til hudpleje, væskeindtagelse og problemer med svimmelhed.

Der er anvendt overskrifter i form af tidsperioder, som fx morgen, formiddag, sen eftermiddag, sen aften mm.

For alle otte beboere er funktionsevnetilstande aktuelle og opdaterede, og der ses sammenhæng mellem vurderingerne i funktionsevnetilstande og beskrivelserne i døgnrytmeplanen.

Felterne mestring, motivation, ressourcer og vaner under de generelle oplysninger er ikke udfyldt. Tilsynet får oplyst, at ifølge dokumentationsvejledning fra Halsnæs Kommune er det ikke et specifikt krav, at felterne udfyldes.

For tre beboere ses beskrivelser af afvigelser i beboernes tilstand samt tilhørende opfølgning, fx beskrives det, at en beboers kateter er stoppet, og at der efterfølgende har været relevant opfølgning, efter at kateteret blev skiftet. Tilsynet bemærker, at der i forhold til tre øvrige beboere foreligger begrænsede observationsnotater med opfølgning på ændringer i beboernes tilstand, fx ses beskrivelse af rødme i lysken, smerter samt ændringer i adfærd, som ikke er fulgt op efterfølgende.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplaner udarbejdes af beboerens kontaktperson. Døgnrytmeplanerne sikres løbende ajourført, og de betragtes som et dynamisk redskab, der løbende skal tilpasses beboernes aktuelle situation. Dataindsamling omkring beboerne foregår i tæt samarbejde med såvel beboerne som pårørende under fx indflytningssamtalen. Derudover beskriver medarbejderne brugen af dokumentationen i omsorgssystemet fra tiden, hvor beboeren modtog hjælp fra hjemmeplejen. Medarbejderne oplyser, at beskrivelserne i døgnrytmeplanerne skal være handlevejledende og individuelle, så alle kan udføre plejen. Medarbejderne fortæller, at beskrivelserne i døgnrytmeplanerne er i jeg-form, hvilket, ifølge medarbejderne, gør beskrivelserne mere nuancerede. Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og at de finder gode muligheder for faglig sparring, når der opstår tvivl.

Medarbejderne beskriver, at funktionsevnetilstande opdateres hver tredje måned. Medarbejderne redegør for arbejdsgange i forbindelse med tilbagemelding ved ændringer i støtten og beboernes tilstand, herunder beskrives blandt andet fokus på den faglige sparring med kollegaer samt et fokus på, at der tales med beboerne om de ændringer, der observeres. Medarbejderne italesætter betydningen af, at der sikres den nødvendige dokumentation af de ændringer, der observeres, og de indsatser, der gøres. Det er almindelig praksis, at medarbejderne ved start af en vagt gennemlæser observationsnotater inden for de seneste 24 timer.

Tilsynets vurdering - 4:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er i en god proces efter implementeringen af den nye dokumentationspraksis. Det er tilsynets vurdering, at der ses høj faglig kvalitet i døgnrytmeplanerne. Beskrivelserne i funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle. Ligeledes vurderer tilsynet, at der i tre tilfælde mangler relevant opfølgning af afvigelser på beboernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for dokumentationspraksis på plejecentret.

3.4 Pleje og støtte

Data:

Observation:

Alle beboerne bærer præg af at være veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres levevis, samt at den leverede indsats er svarende til deres behov, hvilket ligeledes observeres hos de beboere, tilsynet møder på plejecentrets fællesarealer.

Beboere:

En af de adspurgte beboere kan ikke svare på tilsynets spørgsmål, grundet sin kognitive formåen. Beboeren fremstår dog veltilpas og tilfreds under tilsynsbesøget.

Til spørgsmål om pleje og støtte udtrykker de øvrige syv adspurgte beboere, at de får den hjælp, de har behov for. Hertil beskriver beboerne, at de er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Halvdelen af beboerne fortæller, at de klarer store dele af plejen selv, og at de ligeledes oplever, at medarbejderne altid støtter dem, hvis de har behov for mere hjælp. Endvidere beskriver beboerne, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Hertil nævner en beboer at være glad for ikke mere at skulle forflyttes med lift, idet beboeren efter en træningsindsats anvender et andet forflytningsredskab. Alle beboerne beskriver, at de er trygge ved den hjælp, de modtager, og at de er trygge ved at bo på plejecentret. To beboere beskriver, at de bl.a. oplever tryghed, fordi de har et nødkald, som medarbejderne altid besvarer hurtigt. Endvidere nævner en beboer at være tryk, og beboeren oplever, at medarbejderne er meget kompetente. Alle beboerne oplever, at det primært er de samme medarbejdere, som leverer hjælpen, at medarbejderne altid er søde, hjælpsomme og høflige, og at medarbejderne kender beboernes ønsker og behov.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, hvorledes hjælpen til den personlige pleje tilrettelægges ud fra beskrivelserne i døgnrytmeplanen samt beboernes ønsker på dagen. Medarbejderne italesætter, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at gøre det, de selv magter. Medarbejderne oplever, at de i den rehabiliterende tilgang udviser tålmodighed, og de motiverer og støtter beboerne til at klare flest mulige opgaver selv. En medarbejder italesætter, at den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer, bidrager til at give beboerne en følelse af værdighed og selvstændighed.

Medarbejderne beskriver, at beboerne fordeles om morgenen, og at der i den daglige planlægning tages højde for, at beboerne tildeles fast kontaktperson. Medarbejderne fortæller, at de hjælper hinanden på tværs af afdelingerne, fx hvis en afdeling er ramt af sygefravær.

Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet arbejder ud fra personcentret omsorg, og beboerkonferencer er byggede op om demensligningen.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med den pleje og omsorg, de modtager, samt kvaliteten af hjælpen. Endvidere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang samt beboernes ønsker og vaner.

3.5 Praktisk hjælp

Data:

Observation:

Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår velindrettede og rene, og at beboernes hjælpemidler er renholdt.

Beboere:

To af beboerne kan ikke besvare tilsynets spørgsmål, grundet deres kognitive formåen. Dog svarer en af beboerne spontant, ”ja, se, hvor fint der er”, idet beboeren bliver glad, da en medarbejder kommer ind i boligen med vasketøjskurven under tilsynsbesøget.

De øvrige beboere udtrykker stor tilfredshed med den praktiske hjælp og støtte, de modtager til renholdelse af deres boliger. Beboerne udtrykker ligeledes, at den praktiske hjælp, de modtager, svarer til deres behov og ønsker. Enkelte af beboerne beskriver, at de selv varetager let oprydning i boligen, og en beboer selv klarer at vaske tøj.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver deres rolle og ansvar i forhold til renholdelse og oprydning i boligerne samt, hvorledes beboerne inddrages, når det er muligt. Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på renholdelse af beboernes hjælpemidler. Beboerne inddrages fx i oprydning, håndtering af vasketøj, tømning af skrald og let aftørring af stov.

I arbejdet med forebyggelse af smittespredning beskriver medarbejderne, hvorledes de anvender værnemidler, remedier og instrukser. Medarbejderne fortæller, at plejecentret har en vogn med diverse værnemidler og remedier klar til anvendelse, hvis det bliver aktuelt.

En medarbejder henviser til, at der kan søges god viden gennem brugen af VAR. Medarbejderne føler sig godt klædt på til at håndtere opgaverne i forbindelse med forebyggelse af smittespredning, og de oplever, at de har de nødvendige redskaber hertil.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte.

Det er tilsynets vurdering, at alle beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske hjælp med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. I forhold til arbejdet med forebyggelse af smittespredning er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og reflekteret måde kan redegøre herfor.

3.6 Mad og måltider

Data:

Observation:

Tilsynet foretager kort observation af frokostmåltid. Ved tilsynets ankomst sidder beboerne ved et langt bord. Beboerne får serveret varm mad til frokost. Beboerne spørges ind til, hvorledes maden ønskes serveret, og hvilket tilbehør de gerne vil have. Tilsynet bemærker, at beboerne ikke har mulighed for selv at forsyne sig med drikkevarer, og at en beboer flere gange efterspørger at få fyldt sit glas på ny. Der er ingen dialog mellem beboerne.

To medarbejdere sidder med ved bordet og hjælper hver sin beboer med at spise. Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder gentagne gange ikke udfører korrekt håndhygiejne og ikke håndterer affald korrekt, da medarbejderen flere gange tørre beboerens næse, og efterfølgende lægges engangshandske på bordet med papiret inden i, hvorefter medarbejderen forsætter med at give beboeren mad. Ligeledes bemærker tilsynet, at de to medarbejdere, som sidder med ved bordet, fører en lavmælt dialog med hinanden, og at de ikke initierer samtale med de tilstedeværende beboere.

Da alle beboerne er færdige med at spise, tilbyder medarbejderne beboerne dessert, hvilket de fleste beboere takker ja til. Måltidet afvikles på en meget stille og rolig måde, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.

Beboere:

Alle adspurgte beboerne beskriver generelt tilfredshed med maden, herunder kvaliteten og variationen. Tre ud af otte beboere udtrykker mindre tilfredshed med torsdagens kødfrie dag, idet beboerne oplever, at fx selleribøffer og blomkålsris ikke svarer til det, deres generation har af ønsker til kødfri retter. To af beboerne har dog skrevet forslag og ønsker ned til kødfri retter, som de vil medbringe til det nærtstående beboermøde. Beboerne beskriver dog eksempler på andre gode tiltag, bl.a. at der serveres særlige retter på mærkedage, og at der er faste planlagte dage, hvor nogle af medarbejderne i afdelingerne laver den varme mad fra bunden.

Alle otte beboere spiser de fleste af deres måltider i fællesstuen, og de beskriver stemningen som værende hyggelig, samt at de sidder sammen med nogle, de kan snakke med.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til deres ønsker til maden. Der handles ind afdelingsvist til morgenmad og aftensmad, og det er fast praksis, at beboerne spørges ind til ønsker i forhold til indkøb.

Medarbejderne fortæller, at det er medarbejderne, som anretter og serverer maden ud fra beboernes ønsker. Medarbejderne beskriver, at der til hvert måltid er en måltidsvært, som sidder med ved bordet under måltidet.

Den rehabiliterende tilgang ved måltiderne sikres fx ved inddragelse af beboerne i borddækning, at folde servietter og ved lettere oprydning.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

På baggrund af observationer omkring frokostmåltidet er det tilsynets vurdering, at måltiderne serveres ud fra en mindre rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne ikke tager initiativ til samtale med beboerne under måltidet, samt at medarbejderne ikke udfører korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet. Beboerne vælger selv, hvor de vil indtage deres måltider. Flere beboere deltager i den fælles spisning, og beboerne beskriver hyggelige rammer og socialt samvær med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for principperne for det gode måltid.

3.7 Kommunikation

Data:

Observation:

Ved rundring i formiddagstimerne observerer tilsynet, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og værdig måde. Hertil observeres en god og ligeværdig kommunikation imellem beboerne og medarbejderne, hvor medarbejderne i høj grad er aktive i at kontakte beboerne samt igangsætte en dialog i mødet med beboerne. Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn, og de anvender i flere tilfælde fysisk berøring i kontakten med beboerne. Ligeledes observeres en ligeværdig og respektfuld kommunikation medarbejderne imellem.

Beboere:

En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål, grundet beboerens kognitive formåen. Dog udtrykker beboeren, ifm. at en medarbejder komme ind i boligen under tilsynsbesøget, at medarbejderen er sød og rar. De øvrige syv beboere beskriver alle, at de altid oplever, at medarbejderne har en god og respektfuld omgangstone. Beboerne fremhæver, at medarbejderne altid er nemme at tale med, og at de er søde, rare og hjælpsomme, også på dage, hvor de har travlt.

Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Møde beboeren, der hvor beboeren er.
- Afstemme kommunikationen individuelt.
- Øjenkontakt.
- Fysisk berøring.
- Udvide en omsorgsfuld adfærd som led i at skabe tryghed for beboerne.
- Altid banke på beboernes dør og præsentere sig samt fortælle beboerne, hvad der skal ske.
- Være opmærksom på eget kropssprog og også aflæse beboernes kropssprog.
- Kommunikere præcist og tydeligt med brug af korte sætninger i forhold til beboere med demens.

Det er medarbejdernes oplevelse, at der er den nødvendige tillid i medarbejdergruppen til, at man til enhver tid ville gribe fat i en kollega, hvis der blev observeret mindre hensigtsmæssig kommunikation med en beboer.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld og ligeværdig kommunikation på plejecentret.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en respektfuld omgangstone tone fra medarbejdernes side, samt at medarbejderne er imødekommende og anerkendende i deres kommunikation. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:**Observation:**

Under tilsynsbesøget har det ikke været muligt at observere en aktivitet eller træning. Dog observerer tilsynet flere steder, at medarbejderne er i dialog med beboerne om formiddagens gåtur, stolegymnastik og eftermiddagens gudstjeneste. Herudover bemærker tilsynet, at medarbejderne i dialogen med beboerne har en motiverende tilgang samt støtter beboernes opmærksomhed på, hvad der aktuelt foregår på dagen.

Beboere:

En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål, grundet beboerens kognitive formåen. Tilsynet observerer dog, at beboeren virker glad og tilfreds, da beboeren tilbydes en kop kaffe samt en-til-en kontakt af en medarbejder.

De syv øvrige adspurgte beboere udtrykker, at de er tilfredse med aktivitets- og træningstilbuddene på plejecentret. Hertil oplyser beboerne, at de deltager i det, de ønsker, hvortil en beboer fortæller, at alle beboerne modtager en liste over månedens aktiviteter, så det er nemt at orientere sig. En beboer nævner eksempelvis ikke at være så begejstret for at deltage i træning og gymnastik, men at beboeren er meget glad for de gåture, der tilbydes. Et par af beboerne beskriver, at de deltager i stolegymnastikken, hvilket de udtrykker at være meget glade for. Beboerne beskriver ligeledes et nyligt afholdt OL, hvor beboerne fra plejecentret dystede i mindre konkurrencer mod beboere fra de andre plejecentre i kommunen.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver plejecentrets aktivitetstilbud, og medarbejderne beskriver i den forbindelse oplevelsen af, at der på plejecentret sikres gode og varierede tilbud. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til deltagelse, og det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere oplever stor glæde ved deltagelse i de mange aktiviteter. Plejecentrets aktivitetsmedarbejder har ansvaret for planlægning og koordinering af aktiviteterne. Medarbejderne fortæller, at samarbejdet med aktivitetsmedarbejderen er tæt, og hvis beboere har særlige ønsker til aktiviteter, så drøftes dette med aktivitetsmedarbejderen.

I tilbuddet om træning er der fokus på, at tilbuddene også har et rehabiliterende sigte, fx gennem tilbud om stolegymnastik og gåture. Medarbejderne fortæller, at en af beboerne er tidligere gymnastiklærer, og at beboeren altid står for opvarmningen til stolegymnastikken. Plejehjemmet har en del motionscykler, som medarbejderne fortæller, at beboerne ofte bruger.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at plejecentret har gode og varierede aktivitets- og træningstilbud, som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen, og tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med udvalget af aktiviteter og træning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

3.9 Overgange i beboernes forløb (Fokusområde)

Data:

Beboerne:

To af beboerne kan ikke direkte besvare tilsynets spørgsmål, grundet beboernes kognitive formåen. Dog udtrykker begge beboere glæde ved at bo på plejecentret.

De øvrige adspurgte beboere beskriver alle oplevelsen af en god indflytning på plejecentret, idet de har følt sig godt modtaget af medarbejderne. Hertil nævner beboerne, at de er glade for at bo på plejecentret. En del af beboerne nævner ligeledes, at deres pårørende har været en god hjælp og støtte med de praktiske opgaver ifm. indflytningen. En beboer fortæller, at medarbejderne kom ned i boligen, da beboeren var ankommet. Her havde beboeren en samtale med medarbejderne, bl.a. om, hvordan selve flytningen var gået og om, hvordan hverdagen foregår på plejecentret, hvilket medførte, at beboeren følte sig velkommen. Kun en ud af otte beboere kan erindre udskrivelse fra en nylig hospitalsindlæggelse. Beboeren beskriver oplevelsen af en tryk og god modtagelse ifm. udskrivelsen fra hospitalet. Beboeren nævner i den forbindelse, at medarbejderne var klar til at modtage beboeren, og at beboeren med det samme blev forflyttet over i sengen, og at medarbejderne i den forbindelse hurtigt fik sat den rigtige stomi pose på, så det var i orden. Herudover fik medarbejderne ligeledes hurtigt kontrolleret medicinen og de sedler, som beboeren havde med hjem fra hospitalet. I forlængelse heraf nævner beboeren, at hospitalets personale havde rost plejecentrets medarbejdere ifm. den sårpleje, de udfører, hvilket beboeren ligeledes beskriver, idet beboeren oplever, at medarbejderne er meget kompetente.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver indsatser i forbindelse med sektorovergange. Ved modtagelse af beboere, der har været indlagt, sikres der fx orientering om beboernes situation ved gennemlæsning af dokumentationen, herunder det udskrivelsesark, der medsendes fra hospitalet. Medarbejderne fortæller, at beboerne altid modtages af en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent efter udskrivelse fra hospital. Beboeren bydes velkommen tilbage, og der tales med beboeren om indlæggelsesforløbet. Beboeren triageres altid rød de første døgn efter en udskrivning fra hospital.

Medarbejderne beskriver, at hvis en beboer skal flytte ind fra plejehjemmets midlertidige pladser, er medarbejderne med i plejen for at lære beboeren at kende. Medarbejderne beskriver, at indflytningssamtalen altid gennemføres, når en ny beboer flytter ind, og at denne samtale bidrager til at sikre gode indflytningsforløb.

Medarbejderne beskriver plejehjemmets praksis for indberetning af utilsigtede hændelser, og de italesætter, at der skabes læring af indberettede hændelser ved personale- samt triageringsmøder.

Videndeling mellem vagtlag i forhold til beboernes pleje- og helbredsmæssige situation sker via dokumentationen i omsorgssystemet samt ved mundtlig overlevering ved vagtskifte.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god indflytning, samt at de oplever sig godt modtaget på plejecentret. Tilsynet vurderer ligeledes, at en beboer for nylig har været indlagt, og i den forbindelse har beboeren oplevet en meget tryk og kompetent modtagelse på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en meget høj grad af faglighed og refleksion kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med sektorovergange. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på at sikre en god modtagelse af beboerne, så beboerne oplever tryk ved indflytning og ved hospitalsudskrivelser.

3.10 Observationsstudier

Data:

Kommunikation:

Medarbejderen banker på døren og går direkte ind og hilser på beboeren, og medarbejderen tiltaler beboeren ved navn. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren, og medarbejderen aflæser beboerens kropssprog, idet beboeren har et meget sparsomt sprog. Medarbejderen benytter meget korte sætninger, og der stilles kun enkle spørgsmål, tilpasset beboerens kognitive funktionsniveau. Medarbejderen er rolig i sine bevægelser, kropssprog og adfærd, og medarbejderen anvender små støttende sætninger, relaterede til de plejereleterede opgaver, som fx: ”er du klar?” og ”det er fint”, hvilket virker beroligende på beboeren. Beboeren tager flere gange undervejs i plejen fat i medarbejderens hånd eller arm, hvortil medarbejderen holder en kort pause og gengælder kontakten fysisk og verbalt.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen fortæller, gennem hele indsatsen, beboeren, hvad der skal ske, så beboeren kan følge med i processen. Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren, og medarbejderen understøtter beboerens medbestemmelse ved fx at vise et stykke tøj frem i forbindelse med, at tøj lægges klar.

Rehabilitering

Medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis gennem verbal og fysisk guidning, idet beboeren har få ressourcer og kun kan medvirke i meget begrænset omfang. Eksempelvis ved øvre toilette guides beboeren til at løfte armene. Medarbejderen understøtter ligeledes beboeren under forflytning med lift ved at lægge en pude foran på beboerens mave, som beboeren kan holde fast i, hvilket virker beroligende på beboeren.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen starter indsatsen med at hjælpe beboeren med noget at drikke og spise. Herefter forbereder medarbejderen plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord samt en pose til affald, som placeres inden for rækkevidde. Medarbejderen sikrer, at sengen er løftet til en god arbejds højde. Beboeren får hjælp til nedre toilette i sengen, og medarbejderen anvender vendelagen ved forflytninger i sengen. Efter udførelse af nedre toilette ringer medarbejderen efter en kollega, der skal assistere med forflytning med lift fra seng til bækkenstol. Herefter forlader kollegaen boligen igen. Imens beboeren sidder på bækkenstolen, klargør medarbejderen remedier til øvre toilette samt reder sengen. Medarbejderen hjælper beboeren med øvre toilette samt påklædning, hvorefter medarbejderen igen ringer efter en kollega, der kommer og hjælper med at forflytte beboeren tilbage på sengen. Medarbejderne har en tydelig rollefordeling, hvor den ene holder beboeren i hænderne og taler beroligende til beboeren, imens den anden foretager en let soignering, før beboeren får bleen på. Herefter forflyttes beboeren med lift til sin kørestol, og kollegaen forlader igen boligen. Medarbejderen hjælper beboeren med at få redt håret og få rouge på. Medarbejderen anvender hjælperedskaber, såsom vend-let lagen og loftlift, ved forflytninger, under indsatsen og på faglig korrekt vis. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens ressourcer, formåen og behov, og medarbejderen gennemfører plejen ud fra en velorganiseret og hensigtsmæssig rækkefølge.

Faglig udførelse:

Beboeren får fuld kompenserende hjælp til personlig pleje og støtte.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker, før plejen startes, og beboeren får hjælp til nedre toilette i sengen. I forbindelse med nedre toilette udviser medarbejderen en faglig opmærksomhed på at sikre en korrekt udførelse af den personlige pleje. Herunder at sikre, at beboeren bliver tørret grundigt i hudfolderne, samt at smøre beboerens hud forebyggende med creme. Beboeren forflyttes efterfølgende med lift fra seng til bækkenstol, og beboeren køres herefter på badeværel-

set. Beboeren sidder lidt for sig selv på bækkenstolen, hvorefter medarbejderen hjælper beboeren med den øvre toilett. I den forbindelse hjælper medarbejderen beboeren med at få vasket hænder, børstet gummer, blive smurt med creme og få rettet håret. Medarbejderen hjælper beboeren med at få undertrøje og bluse på. Herefter forflyttes beboeren med lift tilbage på sengen, hvor medarbejderen, sammen med en kollega, hjælper beboeren med at få en ble på samt rettet tøjet til. Medarbejderne forflytter herefter beboeren med lift til en kørestol, hvor medarbejderne sikrer, at beboeren sidder godt. Medarbejderen udfører plejen på faglig korrekt vis efter de gældende retningslinjer på området.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der foregår en nærværende og anerkendende kommunikation med beboeren. Det er tilsynets vurdering, at tilrettelæggelsen af hjælpen udføres med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelse og ud fra en rehabiliterende tilgang. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderen arbejder ud fra en god faglig praksis, og medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens behov, samt at der ikke forekommer unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderen udfører alle plejehandlinger samt hygiejne, jf. faglige retningslinjer på området.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og 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, plejecentrets 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 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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

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 Vurderingsskema

I tilsynene i Halsnæs Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet 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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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

Om BDO

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

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

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

