



Tilsynsrapport Ishøj Kommune

Center for Voksne og Velfærd
Omsorgscentret Kærbo-Torsbo

Uanmeldt tilsyn
Juni 2024

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om omsorgscentret.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. De tilsynsførende foretager en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om Omsorgscentret

Navn og Adresse: Omsorgscentret Kærbo-Torsbo:

- Plejeboliger Kærbo, Ishøj Boulevard 2-4, 2635 Ishøj,
- Fleksible Omsorgspladser Kærbo, Ishøj Boulevard 2-4, 2635 Ishøj,
- Plejeboliger Torsbo, Køgevej 220, 2635 Ishøj

Leder: Plejecenterleder Kathrin Lundberg

Afdelinger og antal boliger: Plejeboliger Kærbo 93 boliger, Flexible Omsorgspladser 19 pladser, Plejeboliger Torsbo 29 boliger

Målgruppe: Tilsynet omfatter borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL) og medicin i forhold til Sundhedsloven (SUL).

Dato for tilsynsbesøg: Den 19 og 21. juni 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Plejecenterleder og fire afdelingsledere

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med omsorgscentrets ledelse
- Tre observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos ni borgere: Fire borgere på plejeboliger Kærbo, to borgere på Fleksible Omsorgspladser og tre borgere på plejeboliger Torsbo
- Gruppeinterview med syv medarbejdere med repræsentanter fra alle tre afdelinger
- Gennemgang af dokumentation og medicin for ni borgere

Tilsynet havde endvidere dialog med medarbejdere og borgere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede overordnede vurdering

BDO har på vegne af Ishøj Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Omsorgscentret Kærbo-Torsbo.

BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, udført et samlet tilsyn på Omsorgscenter Kærbo-Torsbo, hvor tilsynet indbefatter tre afdelinger; Kærbo, Fleksible Omsorgspladser og Torsbo. Tilsynet har samlet uvildigt udtrykt ni borgere til interview og gennemgang af dokumentation og gennemgang af medicin. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, observationsstudier, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Omsorgscentret Kærbo-Torsbo er et meget velfungerende center, som har meget engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er at Omsorgscentret overordnet lever op til Ishøj Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau, dog er der vurderet mangler under temaerne dokumentation, medicin håndtering, fysiske rammer, observationsstudie og kompetence og udvikling. Manglerne er generelt af mindre alvorlige karakter, hvor der kun på medicinområdet er alvorlige mangler.

Alle borgerne er meget tilfredse med at bo på centret i deres respektive afdelinger. De tilkendegiver alle, at de får hjælp til det, de har behov for, samt at der er mulighed for at få mere hjælp, når der opstår et nyt behov. På forskellig vis fortæller de borgere, der kan udtrykke sig, at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver.

Tilsynet vurderer, at de plejefaglige ydelser, som borgerne modtager på centret, generelt leveres med en høj faglig kvalitet, dog bemærkes det under et observationsstudie på Fleksible Omsorgspladser, at borgerens intimsfære under personlig pleje kun delvist imødegås, og at borgerens lejrning kun delvist understøttes. Centrets ledelse har fokus på, at de respektive afdelinger arbejder med en ensartet kultur og tilgang til borgerne. I alle afdelinger er der fokus på en sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsats, hvor medarbejderne på relevant vis kan reflektere over, hvordan de arbejder med kerneydelsen, herunder sundhedsfremmende og trænende indsatser samt indsatser til borgere med demenssygdomme eller andre kognitive begrænsninger.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på de respektive afdelinger tilrettelægges på borgernes præmisser, herunder mad og måltid, aktiviteter samt træning for borgerne på de Fleksible Omsorgspladser. Borgerne i de tre afdelinger er alle meget tilfredse med maden og ligeledes med udbuddet af aktiviteter.

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever imødekommenhed og respektfuld og anerkendende kommunikation, og overalt observeres en imødekommende kommunikation og adfærd. Medarbejderne tilkendegiver, at de er gode til at give plads og til at lytte til hinanden og give hinanden konstruktiv feedback.

Vurderingen er, at der i forhold til journalføring vedrørende SEL på de Fleksible Omsorgspladser, er fundet enkelte mangler.

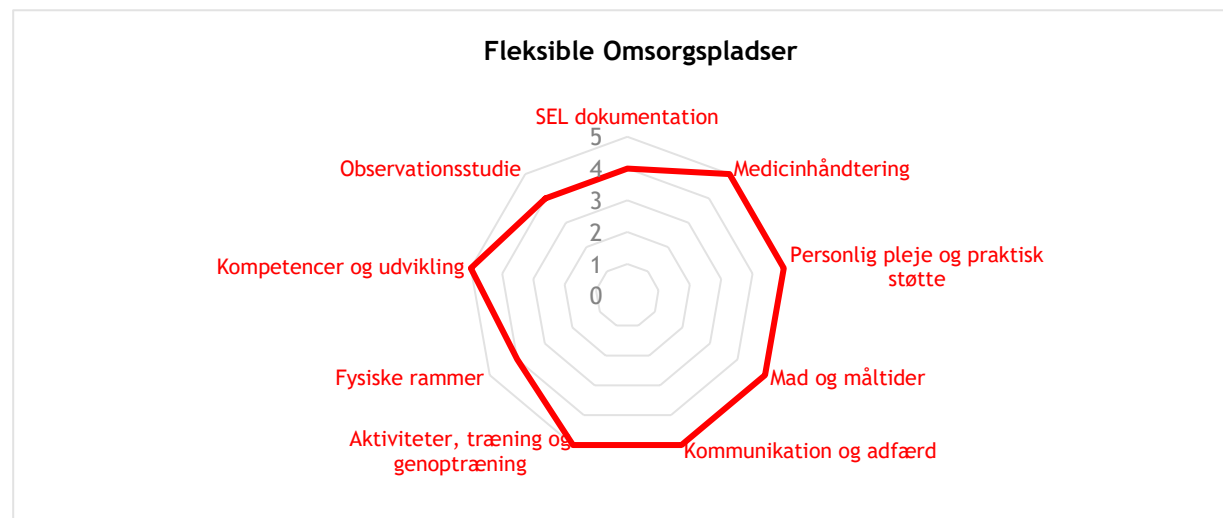
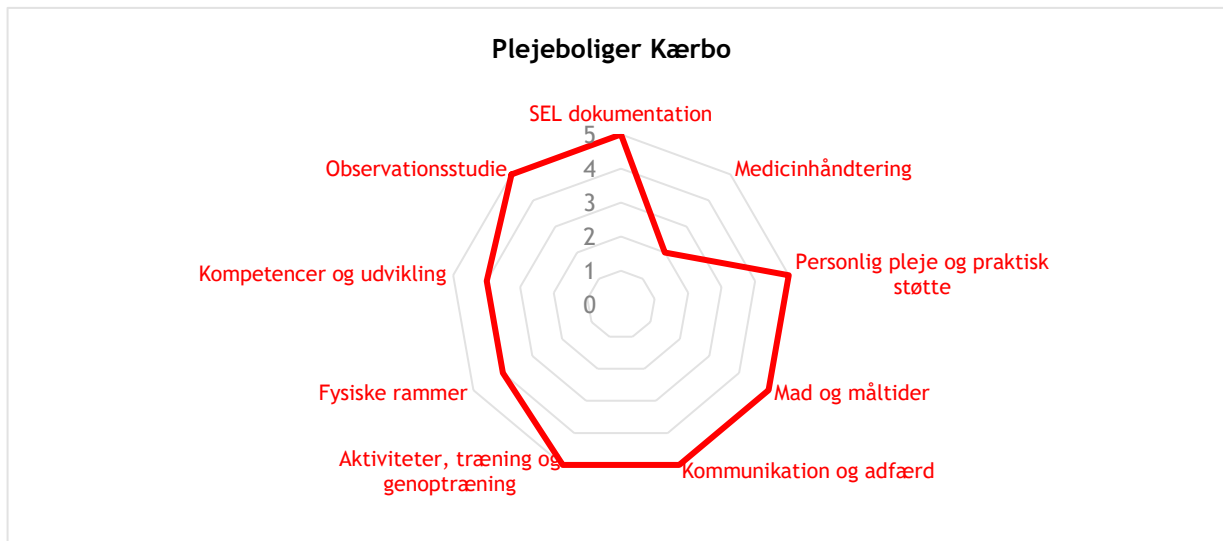
Tilsynet vurderer, at Omsorgscentrets medicin håndtering i høj grad er struktureret og systematisk, dog er der i en afdeling, Plejeboligerne Kærbo, fundet en fejl i en dispensering og enkelte fejl under administration.

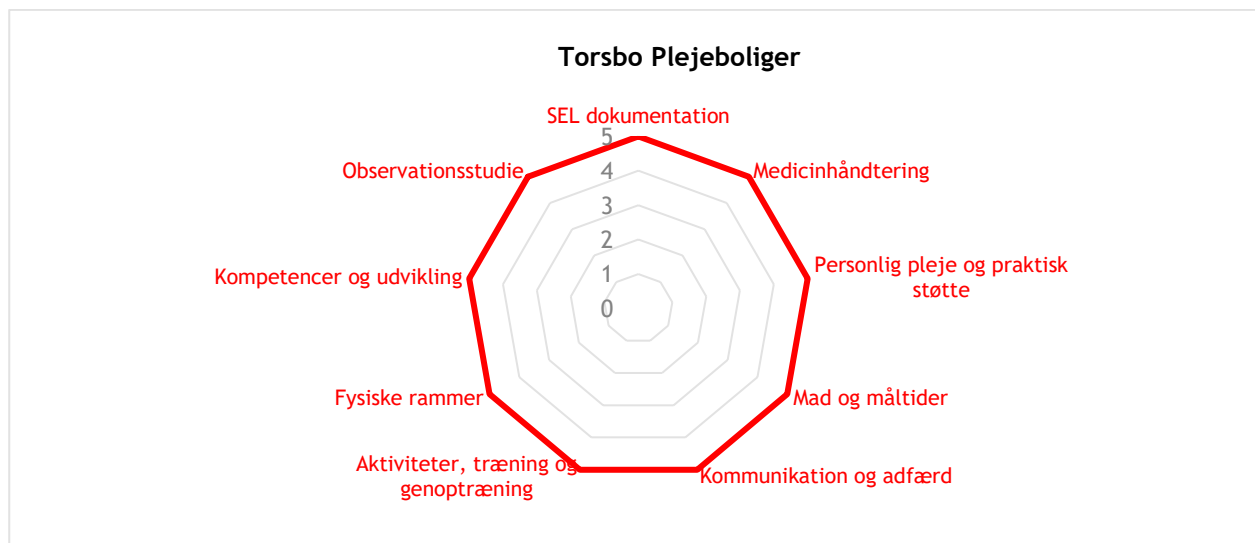
Vurderingen er, at der er faglærte medarbejdere med relevante kompetencer i alle faste stillinger. Der er tilknyttet et fast afløserkorps. Centret arbejder med afsæt i kompetenceprofiler, og alle medarbejder bliver løbende kompetenceafklaret, herunder at der er fokus på løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne redegør for muligheden for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne redegør for, at der arbejdes med kompetenceprofiler, hvor opgaveoverdragelsen sker via oplæring af en sygeplejerske, og hvor der dokumenteres på elektroniske kompetenceskemaer.

2.2 Kvalitetsmåling og score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår centret en score fra 1 til 5, hvor 5 er den bedste. En grafisk figur indikerer, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo flere høje scorer, tilbuddet opnår, jo større bliver figuren, og dermed kvaliteten.

2.2.1 Vurdering for hver afdeling





2.3 Tilsynets samlede bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejeboligområdet:

Bemærkninger:

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der i afdeling Fleksible Omsorgspladser er mangler i dokumentationen i forhold til:

- At en enkel funktionsevnetilstand i en journal kun er delvist udfoldet, og i en journal mangler der beskrivelse af borgerens forventninger og mål.
- At der i to besøgsplaner mangler enkelte handlingsvejledende beskrivelser af hjælpen.

Anbefalinger:

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at dokumentationen fremstår fyldestgørende og opdateret.

Medicinhandling og administration

Tilsynet bemærker, at der i afdeling Plejeboliger Kærbo er mangler i forhold til:

- At der i et tilfælde ikke er overensstemmelse mellem ordineret dosis og dosis på præparat i beholdningen.
- At der i to tilfælde ikke er kvitteret for, at medicin er givet.

Medicinhandling og administration

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne anvender gældende instrukser og vejledninger.

Observationsstudier

Tilsynet bemærker under observationsstudie i afdeling Fleksible Omsorgspladser, at en borgers intimsfære under personlig pleje kun delvist imødegås, samt at borgerens lejrning kun delvist understøttes.

Observationsstudier

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejderne arbejder med afsæt i god klinisk praksis for personlig pleje.

Fysiske rammer

Tilsynet bemærker i en afdeling, at haverne ved de tidligere ældreboliger ved blok 4 og 6 på Plejeboligerne Kærbo ikke inviterer til ophold, og de fremstår slidte uden vedligeholdelse.

Tilsynet bemærker i en afdeling, at møbleringen på Fleksible Omsorgspladser i det fælles opholdsareal fremstår med mange forskellige møbler og flere træningsredskaber, hvor møblerne bærer præg af lang tids brug.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forbindelse med den igangværende renovering har fokus på havens indretning, så den inviterer til ophold.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forbindelse med den igangværende renovering har fokus på, hvordan borgeroplevelsen på de Fleksible Omsorgspladser kan styrkes, fx med en "rolig" og hyggelig indretning samtidig med, at brandtilsynets gældende regler for indretning efterleves.

2.4 Aktuelle vilkår

Ledelsen redegør for, at der er en teamleder på de respektive afdelinger. Sygeplejerskerne er organiserede i et team, som arbejder på tværs, og som dækker alle afdelinger. Ledergruppen ønsker at fremstå som en samlet gruppe, hvor de løbende drøfter ledelse, og med etablerede makkerpar inspirerer og udfordrer de hinanden. Der arbejdes ligeledes med at styrke samarbejdet på tværs af fagområder fx er samarbejdet med socialudfører-enheden generelt styrket i forhold til borgere med kognitive problemstillinger.

Der er fokus på medarbejdertrivsel og på at blive en endnu bedre arbejdsplads. Der er udnævnt teamkoordinatorer, der varetager vagtplanlægningen og koordineringen af opgaver, og der arbejdes på at give medarbejderne mere ansvar og organisering i mindre teams. Ledelsen udtrykker, at det har været en stor succes, og planen er, at der skal udnævnes koordinatorer i alle afdelinger.

Der er overvejelser om etablering af et træningscenter til medarbejderne i kælderlokalerne, og der bliver talt om en mulig frokostordning og sociale arrangementer.

I foråret er der blevet indrettet et antal boliger til plejekrævende borgere i § 108 botilbud. Formålet er, at disse borgere skal hjemtages fra andre kommuner, og plejen skal varetages af Omsorgscentrets medarbejdere. På nuværende tidspunkt har de modtaget en borger. Borgerne har specielle kognitive problemstillinger, hvilket har fordret et kompetenceløft af medarbejderne, og der er planlagt undervisning af eksterne konsulenter.

Siden sidste tilsyn har der været arbejdet med opfølgning i dokumentationen. Der er implementeret fast opfølgning efter triagemøder, og der er etableret læringsteams, som gennemgår journaler sammen med kontaktpersonerne. Der afholdes borgerkonferencer, og til borgere med særlige kognitive problemstillinger udarbejdes der socialpædagogiske handleplaner.

Efter sidste tilsyn er der arbejdet med opfølgning efter observationsstudier, hvor sygeplejersker har deltaget i udførelsen af den personlige pleje og efterfølgende har sikret opfølgning, særligt ift. hygiejne. Plejehjems-lægen har ligeledes undervist i forebyggelse af UVI. Det er aftalt, at der skal dannes makkerpar, som kan gå sammen under udførelse af plejeopgaven og give gensidig feedback og udvikle kvaliteten i plejen.

Der har været arbejdet målrettet med medicin håndtering. Sygeplejersker udfører audit sammen med assistenter, og der er kontrol af en anden medarbejder efter dispensering.

Der arbejdes struktureret med UTH. En sygeplejerske er tovholder på samlerapportering, og der er opfølgning og læring på personalemøder.

Borgerne er via en spørgeskemaundersøgelse blevet adspurgt om deres ønsker vedrørende maden, og en overvægt af borgerne ønsker, at den varme mad serveres om aftenen. Dette er i en forberedelsesfase, og vil blive implementeret til efteråret.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, hvilket blandt andet har ændret praksis i forhold til, at der arbejdes systematisk med medicin håndtering og opdatering af dokumentation. Derudover redegør leder for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at fremstå som en samlet ledergruppe og på at styrke kvaliteten i plejen via makkerpar, som skal give hinanden feedback.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Dokumentation SEL

<p>Score: Plejeboliger Kærbo: 5</p> <p>Fleksible Omsorgspladser: 4</p> <p>Plejeboliger Torsbo: 5</p>	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At Plejeboliger Kærbo i meget høj grad lever op til indikatorerne. • At Fleksible Omsorgspladser i høj grad lever op til indikatorerne. • At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne. <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen på alle tre afdelinger fremstår samlet med en høj faglig og professionel standard, og har få mangler. Ved gennemgang er der udfyldt generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie på alle borgerne.</p> <p>På afdeling Kærbo og Torsbo er der opdateret funktionsevnetilstande med beskrivelse af borgerens mål og ønsker. På de Fleksible Omsorgspladser er der funktionstilstande, som i en journal i en enkelt tilstand kan foldes yderligere ud, og i en journal mangler der beskrivelse af borgerens ønsker og mål.</p> <p>På afdeling Kærbo og Torsbo er borgernes behov for pleje og omsorg beskrevet struktureret og handlevejende i besøgsplanen. På de Fleksible Omsorgspladser er borgernes behov for pleje og omsorg beskrevet struktureret og handlevejende i besøgsplanen, fraset i to tilfælde, hvor der mangler enkelte beskrivelser af hjælpen.</p> <p>I alle afdelinger tager besøgsplanerne udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I alle afdelinger er der lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive problemstillinger, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter, og hvor det er aktuelt, er der udarbejdet socialpædagogisk handleplan.</p> <p>I dokumentationen for de Fleksible Omsorgspladser ses der beskrivelse af mål og plan for opholdet, samt relevante vurderinger/træningsplaner og handlingsanvisninger samt opfølgning.</p> <p>I alle afdelinger ses der relevante målinger og borgerne er triagerede, og hvor det er relevant, ses der dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR. I alle journaler ses der dokumentation for samtykke og habilitet.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne for alle tre afdelinger redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er en klar ansvarsfordeling i forhold til medarbejdernes kompetenceniveau. Medarbejderne redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at besøgsplanen og tilstande tilrettes, fx på borgerkonferencer, og når der ellers er ændringer.</p> <p>Medarbejderne på de Fleksible Omsorgspladser redegør for, at der arbejdes med tjeklister, hvor der er fast praksis for, hvad der skal udfyldes inden for fastsatte tidsintervaller. Medarbejderne redegør for, at træningsindsatsen beskrives i helbredstilstande, og terapeuter udarbejder handlingsanvisninger med træningsøvelser, som ved særlige træningsindsatser beskrives i besøgsplanen.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.6.2 Medicinhåndtering og administration

Score:

Pleje-
boliger
Kærbo: 2

Fleksible
Omsorgs-
pladser: 5

Pleje-
boliger
Torsbo: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i lav grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet har gennemgået ni borgeres medicin.

Medicinhåndtering for alle afdelinger

Fælles for Kærbo, Fleksible Omsorgspladser og Torsbo er, at der i alle afdelinger anvendes medicinvogne, hvor borgernes medicin til en uge opbevares i separate skuffer med borgers navn og CPR-nummer. Ligeledes anvendes der i alle afdelinger medicinborde, når der dispenseres.

Dokumentation

- Hos alle borgere er der udfyldt generelle medicinoplysninger.
- Hos alle borgerne ses det, at medicinlisten er opdateret.
- Der ses i alle journaler overensstemmelse mellem præparaters handelsnavn og det generiske navn på medicinlisten, der foreligger medicinaftaler, og medicinlisten tilgås elektronisk.
- Der er hos alle borgerne udarbejdet relevante handlingsanvisninger på medicin-dispensering og på medicinadministration.

Opbevaring

- Hos alle borgere opbevares medicinen forsvarligt og utilgængeligt for uvedkommende i borgernes boliger i aflåste bokse samt i aflåst medicinvogn i køkkenet. Der anvendes farvede poser til korrekt adskillelse af medicin.
- Hos alle borgere er uge- og dagsdoseringsæsker alle mærkede med borgers navn og CPR-nummer.
- Der er angivet anbrudsdato på medicinske salver, dråber mv. med begrænset holdbarhed efter åbning.
- Der er ikke opbevaret medicin, hvor udløbsdato er overskredet.

Risikosituationslægemidler

- Hos de borgere, der har ordineret risikosituationsmedicin, ses dette tydeligt og systematisk dokumenteret i borgernes journaler.

Dispensering af medicin

- Der er korrekt medicin i doseringsæskerne for de to afdelinger Fleksible Omsorgspladser og Torsbo.
- På Plejeboliger Kærbo ses det i et tilfælde, at der ikke er overensstemmelse mellem ordineret dosis og dosis på præparat i beholdningen.

Administration af medicin og ikke-dispensérbare præparater

- Medicinen på Fleksible Omsorgspladser og Torsbo er uddelt til tiden, og der ses korrekt registrering i omsorgssystemet på tilsynstidspunktet.
- Medicinen på Plejeboligerne Kærbo er i to tilfælde uddelt til tiden, mens der i to tilfælde ikke er kvitteret for, at morgenmedicin er uddelt.

Pn medicin

- Der er medicinskema på ordineret pn medicin.

- Pn medicin opbevares adskilt fra anden medicin.
- Pn medicin er mærket med borgers navn og CPR-nummer.
- Der ses ikke ophældt pn medicin.

Interview med ledelse

Ledelsen redegør for, at alle nye medarbejdere får udleveret seneste retningslinjer fra Styrelsen for Patientsikkerhed, og sygeplejerskerne er overordnet tovholdere på medicin håndtering, herunder at orientere og drøfte løbende opfølgning, når der er opdatering. Instrukser ligger på l-drevet, og der anvendes "MyMedCards" med e-learning til undervisning.

Interview med borgerne

Borgerne er i alle afdelinger meget tilfredse med hjælpen til deres medicin. En borger fremhæver, at medarbejderen og borgeren taler om, hvad der skal bestilles hjem fra apoteket. Ligeledes er alle borgerne trygge ved hjælpen til medicin, hvor en borger fortæller, at medarbejderne er meget omhyggelige med, at borgeren får medicinen på det rette tidspunkt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de anvender retningslinjer fra Styrelsen for Patientsikkerhed, og at lokale retningslinjer er under udarbejdelse. Instrukser ligger synligt tilgængelige på dispenseringsborde. Medarbejderne har i alle tre afdelinger adgang til medicinrum til dispensering, som sikrer ro, og der anvendes dispenseringsborde. Medarbejderne i alle tre afdelinger kontrollerer hinandens dispensering, som efterfølgende dokumenteres at der er tjekket medicin. Sygeplejersken udtager hver tredje måned stikprøver til medicingennemgang.

Medarbejderne redegør for praksis vedrørende risikosituationslægemidler, og de beskriver, at de i alle afdelinger arbejder med synlige plakater på kontoret og lommekort som indeholder oplysninger vedrørende risikosituationslægemidler. Ligeledes dokumenteres risikosituationslægemidler på borgerens forside i journalen. Før udlevering tjekker medarbejderne antallet af tabletter, og der sikres udlevering til rette borger. Medarbejderne har i alle afdelinger en praksis i forhold til, at de udleverer medicinen til de borgere, de er ansvarlige for på dagen. Medarbejderne beskriver, at der i alle afdelinger dagligt planlægges med en assistent, der følger op på, om medicinen er givet.

2.6.3 Pleje, omsorg og praktisk støtte

Score:

Pleje-
boliger
Kærbo: 5

Fleksible
Omsorgs-
pladser: 5

Pleje-
boliger
Torsbo: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Alle borgerne på alle afdelinger udtrykker på forskellig vis tilfredshed med både omfang og kvalitet af den pleje og støtte, de modtager, og de oplever alle, at de får den hjælp, de hver især har behov for, herunder at der er mulighed for at få mere hjælp, når der opstår et nyt behov. På de Fleksible Omsorgspladser får borgerne desuden hjælp og støtte til træning, hvor den ene borgers plan er, at skulle tilbage til egen bolig. På forskellig vis fortæller de borgere, der kan udtrykke sig, at de har mulighed for at være aktive i relation til de daglige opgaver, hvor flere klarer dele af den daglige personlig pleje, og andre klarer lettere oprydning og afstøvning i boligen.

Borgerne oplever, at det er genkendelige medarbejdere, der hjælper dem, hvor særligt en borger tilkendegiver, at medarbejderne er dygtige, og at alle vil borgeren det bedste. Alle borgerne er meget trygge ved hjælpen, blandt andet fremhæver to borgere, at medarbejderne kommer på faste tider om natten, og bistår ved toiletbesøg, og en anden borger udtrykker, at medarbejderne er meget søde ved borgeren.

Alle borgerne er tilfredse med kvaliteten af rengøringen.

Observation

Borgerne er velsoignerede, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de møder ind i de respektive afdelinger og med fælles indmøde i de enkelte grupper. Fælles for alle er, at der er en ansvarlig assistent, der har planlægningen for dagen. Medarbejderne fortæller, at planlægning og opgavefordeling tager afsæt i kontaktpersoner, kompetencer og aftaler med borgerne. Borgerne har en primær kontaktperson og en forløbsansvarlig, der varetager de sundhedsfaglige opgaver. Der er sygeplejersker i alle afdelinger, der er opsøgende i hverdagen, og som løbende inddrages. Kontaktpersonen triagerer dagligt borgerne, og hvis der er tilstandsændringer, samarbejdes der med en assistent/sygeplejerske. I alle afdelinger arbejdes der med ugentligt triagemøde med borgergennemgang og deltagelse af en sygeplejerske.

Medarbejderne fortæller, at der er en uddannet demensvejleder i hver af de tre afdelinger, der løbende inddrages i hverdagen ved behov. Borgere med kognitive problemstillinger drøftes på tværfaglige beboerkonferencer hver 14. dag med deltagelse af medarbejdere, demensvejleder og sygeplejerske. Ved borgere med særlige kognitive udfordringer arbejdes der med en socialpædagogisk handleplan. Medarbejderne beskriver, at medarbejderne fra afdelingerne Plejeboliger Torsbo og Plejeboliger Kærbo samles i et fælles netværk, hvor de på faste møder drøfter borgere med demens for at styrke refleksionsniveau og at afstemme en fælles forståelse.

Alle afdelinger arbejder med hverdagsrehabilitering, og medarbejderne beskriver, hvordan de støtter og motiverer borgerne til at gøre det, de selv kan. Borgerne inddrages ligeledes i de praktiske opgaver på fællesarealerne, som fx oprydning og borddækning. På Fleksible Omsorgspladser fortæller medarbejderne, at de arbejder med rehabilitering og træning 24-7, og borgerne inddrages, så vidt det er muligt, i alle opgaver. Der afholdes faste borgerkonferencer med opfølgning på borgernes mål og med deltagelse af terapeuter og evt. relevante samarbejdspartnere.

2.6.4 Mad og måltid

Score:

Plejeboliger
Kærbo: 5

Fleksible
Omsorgspladser: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Fælles for borgerne er, at de alle er meget tilfredse med mad og måltider, hvor enkelte fremhæver, at maden er varieret, og at kvaliteten er god. En borger fortæller, at borgeren er kræsen, men har dog ikke oplevet at have fået noget, som borgeren ikke kunne lide. Borgerne spiser i fællesskabet, og de tilkendegiver, at det er hyggeligt, og at medarbejdere sidder med ved bordet, og taler med borgerne. På de Fleksible

<p>Plejeboliger Torsbo: 5</p>	<p>omsorgspladser nævner en borger, at medarbejderne deltager og bidrager til en god stemning men også, at stemningen ved bordet afhænger af de borgere, der deltager i forhold til deres fysiske og mentale formåen.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under rundgang i de tre afdelinger og i de respektive grupper har tilsynet kort observeret morgenmåltidet, formiddagskaffe og middagsmåltid. Alle steder ses der medarbejdere, der understøtter borgerne i at være aktive under måltidet, og medarbejderne er deltagende i dialogen mellem borgerne. Der sidder medarbejdere med ved middagsmåltidet, der har et pædagogisk måltid. Anretning og servering af maden er tilpasset de konkrete måltider, og borgerne får fadserving eller udsåret portionsanrettet mad. I en afdeling observeres en borger, der sidder skærmet fra de øvrige, og borgeren får fuld hjælp til indtagelse af måltidet.</p> <p><u>Interview med medarbejdere for alle afdelinger</u></p> <p>Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvordan de i alle afdelinger arbejder med afsæt i en procedure med beskrivelse af "Det gode måltid". Opgaverne omkring måltidet planlægges til morgenmødet, fx hvem der sidder med, og hvem der går på gangen og fx tager kald. Medarbejderne sikrer ro omkring måltiderne, og borgerne inddrages og har medbestemmelse i forhold til, hvor og hvornår de ønsker at spise. Medarbejderne tager individuelle hensyn, fx hvis en borger ønsker at spise senere, bliver der sat mad til side. Medarbejderne, der sidder sammen med borgerne, indtager et pædagogisk måltid, og bliver siddende ved bordet, indtil alle borgerne er færdige, og har rejst sig. Medarbejderne nævner, at deres opgave under måltidet er at støtte, hjælpe og skabe dialog, men også at observere og have opmærksomhed på, hvad borgerne spiser og drikker.</p> <p>Som opfølgning på borgernes ernæring i to afdelinger, plejeboligerne Kærbo og Torsbo, tilbydes borgerne vejning en gang månedligt, og ved vægtændringer hyppigere, hvor der ligeledes udarbejdes ernæringsvurdering. På de Fleksible Omsorgspladser vejes borgerne ved indflytning, og herefter en gang ugentligt, og der udarbejdes ernæringsvurdering ved indflytning og udflytning.</p> <p>Der er i alle afdelinger gode muligheder for at tilbyde borgerne særkost, fx energitæt drikke, og medarbejderne samarbejder med de interne kostfaglige medarbejdere og med en ekstern diætist. Medarbejderne fortæller i den forbindelse, at der har været undervisning i ernæring.</p>
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.6.5 Kommunikation og adfærd

<p>Score: Plejeboliger Kærbo: 5</p> <p>Fleksible Omsorgspladser: 5</p> <p>Plejeboliger Torsbo: 5</p>	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At Plejeboliger Kærbo i meget høj grad lever op til indikatorerne. • At Fleksible Omsorgspladser i meget høj grad lever op til indikatorerne. • At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne. <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at omgangstonen og adfærden er anerkendende og respektfuld. Flere borgere fortæller, at medarbejderne altid banker på, inden de går ind i boligen, og en borger nævner, at medarbejderne også siger deres navn, hvilket borgeren synes er rart. Andre borgere nævner, at det gerne må være lidt sjovt, og en borger siger, at borgeren også laver sjov med lederen.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observation

Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Ved rundgang i boligerne og afdelingerne observeres der alene respektfuld, anerkendende og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet bemærker desuden, hvordan medarbejderne banker på, og afventer borgernes respons, inden de går ind i boligerne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med borgerne. Medarbejderne udtrykker, at det er vigtigt at se borgeren som den, borgeren er, og at se bag om evt. sygdom. Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at være nysgerrige på borgerne, spørge ind og at være lyttende. Medarbejderne udtrykker, at det er vigtigt, at der er overensstemmelse mellem deres verbale sprog og kropssprog, særligt i forhold til borgere med demens.

Medarbejderne fortæller, at de i de respektive afsnit/grupper oplever, at de har et godt arbejdsmiljø. De er gode til at give plads og til at lytte til hinanden samt at give hinanden konstruktiv feedback. Medarbejderne roser og spørger ind til, hvad en kollega gjorde, når noget lykkes, og de kan korrigere hinanden på en positiv måde. Medarbejderne fortæller, at de for nyligt har drøftet kommunikation på personalemøde.

2.6.6 Aktiviteter og træning**Score:**

Pleje-
boliger
Kærbo: 5

Fleksible
Omsorgs-
pladser: 5

Pleje-
boliger
Torsbo: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

De borgere, der kan udtrykke sig, er alle meget tilfredse med de tilbudte aktiviteter, og to af borgerne på de Fleksible Omsorgspladser fortæller, at de får træning henholdsvis en eller to gange ugentligt. Borgerne fortæller ligeledes, at de også har gode muligheder for selvtræning, som den ene, forholdsvis ny indflyttede borger overvejer at benytte. Borgerne vælger selv til og fra i forhold til aktiviteter, og en borger siger, at borgeren er med til alt. En borger fortæller, at der netop har været en række udflugter til lokale kulturelle tilbud, fx Arken, med foredrag, og desuden en tur i biografen. En anden borger fortæller, at borgeren er meget optaget af at spille klaver, og har selv klaver i boligen, og samme borger er meget fysisk aktiv og demonstrerer "100 meter" løb med rollator. To andre borgere fortæller, at de går ture med pårørende, hvor den ene borger er med ude at handle.

Observation

I flere afdelinger ses medarbejdere og borgere, der hygger med formiddagskaffen, og flere steder er borgerne ude enten på altanen eller på terrassen. Derudover ses en borger, der selvtræner på motionscykel, og i en anden afdeling sidder to borgere sammen med en medarbejder og samler puslespil. Flere steder ses opslag om ugens forskellige aktiviteter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med afsæt i borgernes ønsker til en indholdsrig hverdag og aktiviteter. Der er aktivitetsmedarbejdere, der er

overordnede tovholdere på aktiviteter, men medarbejderne fortæller, at de også har et ansvar for fælles og en-til-en-aktiviteter. Medarbejderne samarbejder med aktivitetsmedarbejderne, og de støtter borgerne i at deltage i aktiviteter. På Plejeboliger Torsbo har de en del borgere, der profiterer af en-til-en-aktiviteter, og disse planlægges på selve dagen. Borgerne i alle afdelinger får udleveret en husavis, hvor månedens aktiviteter står, og borgerne på de Fleksible Omsorgspladser har også mulighed for at deltage. På de Fleksible Omsorgspladser er der ligeledes en synlig ugeplan, som borgerne kan orientere sig i.

I alle afdelinger afholdes der borgermøde en gang månedligt med deltagelse af medarbejdere, ledere og evt. kostfaglig medarbejder. Der serveres kaffe og kage, og der snakkes om trivsel, og drøftes ønsker til fx mad og måltider og aktiviteter.

Plejeboligerne Kærbo og Torsbo samarbejder løbende med kommunens terapeuter, og hvis en borger har et tab i sit funktionsniveau, kan der ansøges om genoptræning. Fleksible Omsorgspladser har et formaliseret samarbejde med terapeuterne, der kommer fast to gange ugentligt til opfølgning på borgerne og deres træning. Medarbejderne på de Fleksible Omsorgspladser fortæller, at de har et tæt tværfagligt samarbejde.

På de Fleksible Omsorgspladser er der tilgængelige træningsredskaber, som borgerne kan benytte til selvtræning, som fx kondicykel, bolde og diverse spil. Borgerne motive-res til at gøre brug af disse og ofte i samspil med medarbejderne.

2.6.7 Fysiske rammer

Score:

Pleje-
boliger
Kærbo: 4

Fleksible
Omsorgs-
pladser: 4

Pleje-
boliger
Torsbo: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i høj grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview af ledelse

Ledelsen redegør for, at der i foråret er indrettet et antal boliger til plejekrævende borgere i § 108 botilbud. Der er igangsat istandsættelse af de fysiske rammer, og der er foreløbig indkøbt nye møbler i blok 4 og blok 6. De er ligeledes i gang med istandsættelse af flexboligerne, hvor de pt. har fået ordnet fire boliger. Derudover er ledelsen optaget af, at der skal installeres et nyt kaldeanlæg med anvendelse af smartphone, hvor der vil være mulighed for at tilkoble velfærdsteknologiske løsninger.

Interview af medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de ser frem til den kommende ombygning på Torsbo. Medarbejderne fortæller, at de har stor glæde af atriumgården på Torsbo, som blandt andet er blevet hyggeligt indrettet med nicher, hvor man kan sidde og hygge sig. Medarbejderne fortæller, at den bruges rigtigt meget, når vejret er til det. Medarbejderne på Kærbo fortæller, at de også bruger deres udearealer så vidt muligt, fx deres altaner i tilknytning til de enkelte afdelinger/etager. Medarbejderne fortæller, at der er ved at blive etableret træningsrum for medarbejderne.

Observation

De tre afdelinger fremstår med hver deres indretning og med forskellige boligstørrelser. På Kærbo er der for nyligt indrettet køkkener i de to blokke, der tidligere var indrettede som ældreboliger, og ligeledes er der kommet nye møbler på fællesarealerne. Haverne ved de tidligere ældreboliger ved blok 4 og 6 inviterer ikke til ophold, og de fremstår slidte uden vedligeholdelse.

På Torsbo arbejdes der med indretning, der tilgodeser borgere med demenssygdomme, hvor der blandt andet er en lukket gårdhave, som er indrettet med små nicher, hvor man kan sidde. Gårdhaven er indrettet med potter, plantekasser og stedsegrønt.

På de Fleksible Omsorgspladser er der indrettet et træningslokale med træningsmaskiner, som borgerne frit kan benytte.

Samlet ses fællesarealerne i de respektive afdelinger pæne og ryddelige, hvor der på forskellig vis er skabt små nicher/hyggekroge med muligheder for aktiviteter og hyggestunder. Dog bemærkes det, at møbleringen på Fleksible Omsorgspladser i det fælles opholdsareal ses med mange forskellige møbler og flere træningsredskaber, hvor møblerne bærer præg af lang tids brug.

Ved rundgang i afdelingerne ses der medarbejdere omkring borgerne på fællesarealerne, og de er enten i gang med praktiske opgaver, eller de sidder sammen med borgerne.

Flere steder er der tavler med diverse information, blandt andet om diverse aktivitets-tilbud.

2.6.8 Kompetencer og udvikling

Score:

Pleje-
boliger
Kærbo: 4

Fleksible
Omsorgs-
pladser: 5

Pleje-
boliger
Torsbo: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i høj grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Til grund for vurderingen på Kærbo er, at der er givet en score 2 under tema medicin.

Interview med ledelsen

Ledelsen redegør for, at der er faglærte medarbejdere i alle faste stillinger; hjælpere, assistenter og pædagoger samt kostfaglige medarbejdere i centrets køkken på Kærbo, som er opsøgende i de enkelte afdelinger. En af sygeplejerskerne har en særlig ernæringsfunktion, som inddrages ved behov. Der er tilknyttet et fast afløserkorps.

Der arbejdes med afsæt i kompetenceprofiler, og alle medarbejdere, herunder nye medarbejdere, bliver løbende kompetenceafklaret. For at styrke medarbejdernes kommunikative kompetencer er der arbejdet med dialogkort, udarbejdet af Styrelsen for Patientsikkerhed, som bidrager til gode refleksioner om, hvordan medarbejderne kommunikerer med borgerne.

Alle nye medarbejdere tildeles en mentor, der er ansvarlig for gennemgang af et fast introduktionsprogram. Kommunen har som et overordnet mål at arbejde ud fra "Danmarks bedste arbejdsplads", hvor der er fokus på onboarding og muligheden for, at man lokalt kan arbejde mere på tværs og styrke ressourceudnyttelsen. Der er påbegyndt uddannelse af demensvejledere i samspil med hjemmeplejen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for muligheden for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling. Medarbejderne fortæller, at der afholdes faste møder med gode muligheder for faglig sparring og refleksion, fx på de faste hjælper- og assistentmøder og på de fleksible Omsorgspladser på de tværfaglige møder. Der er afdelingsmøde hver 14. dag i alle afdelinger med diverse borger- eller personalerelaterede drøftelser.

Medarbejderne redegør for, at der arbejdes med kompetenceprofiler, hvor opgaveoverdragelsen sker via oplæring af en sygeplejerske, og hvor der dokumenteres på elektroniske kompetenceskemaer. Medarbejderne fortæller, at alle selv har et ansvar for at sige fra på en opgave, men også, at sygeplejersken løbende følger op.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med årshjul for den faglige udvikling, og medarbejderne beskriver, at der fx har været undervisning i nødværge, ernæring og UVI. Det palliative team har undervist, og der er planlagt undervisning i palliation og sår. Der er Cura-læringsteam, som planlægger undervisning, og der arbejdes med fokusuger på en række emner, fx forebyggelse af UVI. Derudover er der løbende undervisning på møder.

2.6.9 Observationsstudie

Score:

Pleje-
boliger
Kærbo: 5

Fleksible
Omsorgs-
pladser: 4

Pleje-
boliger
Torsbo: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer:

- At Plejeboliger Kærbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.
- At Fleksible Omsorgspladser i høj grad lever op til indikatorerne.
- At Plejeboliger Torsbo i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Observationsstudie Plejeboliger Kærbo

Observationsstudie - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har kort introduceret tilsynet til den hjælp, borgeren skal have. Borgere-ns besøgsplan er afslutningsvist gennemgået, og der konstateres god sammenhæng mellem beskrivelser i besøgsplanen og den hjælp, borgeren modtager.

Kommunikation

Medarbejderen henvender sig til borgeren, der sidder i dagligstuen, og medarbejderen fortæller, at hun gerne vil hjælpe borgeren med at blive gjort i stand. Borgeren er hukommelsessvækket, og giver udtryk for, at det havde borgeren glemte. Medarbejderen lægger en hånd på skulderen, og anerkender, at det kan være vanskeligt at huske det hele. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til borgeren. Det er tydeligt, at borgeren og medarbejderen kender hinanden godt, idet medarbej-deren og borgeren har en afslappet og munter dialog, hvor borgeren flere gange smiler og griner. Borgeren fremkommer flere gange med sjove bemærkninger.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Borgeren inddrages løbende under hele forløbet. Borgeren gives valgmuligheder, fx til et ønske om skift af beklædning, og borgeren spørges til valg, fx af BH og bluse. Borge-ren viser ubehag ifm. bukseskift, og medarbejderen støtter borgeren, og giver sig god tid, indtil bukserne er placeret, som de skal, borgeren ser tilfreds ud. Medarbejderen forklarer løbende borgeren om, hvad der sker under hele plejeforløbet. Borgeren spør-ges ind til ønske om at få børstet tænder, at få sit nødkald under blusen, og at komme ned i opholdsstuen og deltage i kryds og tværs, hvilket borgeren svarer ja til.

Rehabilitering

Borgeren gives mulighed for at gøre det, borgeren selv magter. Medarbejderen støtter og guider, når borgeren har behov for det. Borgeren tager selv sit tøj af under guidning, og hjælper selv til i forbindelse med mobilisering. Borgeren vender sig selv i sengen under den del af plejen, som foregår i sengen. Borgeren foretager selv dele af den personlige pleje, som foregår på badeværelset under guidning.

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

Organisering af arbejdet

Medarbejderen har klargjort alle relevante remedier, og forlader ikke boligen undervejs. Medarbejderen anvender borgerens sengebord, og placerer relevante remedier på dette. Der forekommer ingen unødvendige forstyrrelser eller afbrydelser undervejs. Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo. Efter at borgeren har forladt boligen, foretager medarbejderen skift af sengelinned, oprydning og afspritning af sengebord, og der luftes ud.

Faglige Udførelse

Medarbejderen anvender engangsforklæde og foretager løbende handskeskift og korrekt håndhygiejne undervejs i hele forløbet, fx efter personlig hygiejne. Borgerens sengebord afsprittes efter brug, og borgerens vasketøj placeres i en vasketøjspose i boligen. Affald placeres i en kurv på hjul, som afslutningsvist tages med ud.

Observation Fleksible Omsorgspladser

Observationsstudie - hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har kort introduceret tilsynet til den hjælp, borgeren skal have. Borgerens besøgsplan er afslutningsvist gennemgået, og der konstateres generelt god sammenhæng mellem beskrivelser i besøgsplanen og den hjælp, borgeren modtager.

Kommunikation

Medarbejderen kommunikerer venligt og respektfuldt med borgeren under hele plejen. Medarbejderen hilser på borgeren, og informerer om, at tingene gøres klar. Borgeren småblunder lidt under den personlige pleje i sengen. Medarbejderen henvender sig til borgeren et par gange undervejs, og når borgeren skal have hjælp til at vende sig. Borgeren vågner efterhånden lidt mere op, og medarbejderen og borgeren taler mere sammen, mens borgeren guides til den øvre hygiejne på badeværelset. Efter plejen fortæller medarbejderen borgeren, at medarbejderen rydder op, og kommer ned til borgeren i opholdsstuen for at hjælpe med morgenmaden. Medarbejderen udviser en stille og rolig adfærd, og holder pauser i kommunikationen under plejen, som observeres at passe fint til borgerens behov og adfærd.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Støtten til plejen tager udgangspunkt i borgerens ønsker og præferencer. Medarbejderen forbereder borgeren løbende om, hvad der skal ske, og inddrager borgeren i valg undervejs, fx skift af bluse og shorts, herunder valg af bukser. Medarbejderen fremviser tøjet for borgeren, som anerkendende nikker. Borgeren får sit etui med cigaretter, hvor medarbejderen husker borgeren på at tjekke antallet, og afslutningsvist spørges borgeren, om alt er, som det skal være, eller om der mangler noget.

Medarbejderen løser opgaverne i et roligt tempo, afstemt med borgeren, der er langsom i sine bevægelser.

Rehabilitering

Medarbejderen guider borgeren undervejs, og sikrer, at borgeren bruger egne ressourcer aktivt. Borgeren er i stand til at vende sig fra siden til rygleje under forflytning, og medarbejderen opfordrer borgeren til at deltage aktivt. Ved lejring på ryggen er borgeren ikke fysisk i stand til at placere sit hoved på underlaget. Hovedet ligger et stykke fra underlaget, og "flyver" og bliver ikke yderligere understøttet, fx med en pude.

Borgeren får støtte til øvre hygiejne på badeværelset. Borgeren udfører selv dele af den øvre hygiejne, og medarbejderen opfordrer borgeren til at orientere sig mod den side af kroppen, som er lam. Borgeren får støtte til mundpleje.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen gør alt klar til plejen. Remedier placeres på sengebordet, som ryddes og placeres strategisk. Medarbejderen undgår afbrydelser, og forbliver i boligen. På et tidspunkt, hvor borgeren er optaget af egen aktivitet, skifter medarbejderen sengelinjed.

Faglige udførelse

Medarbejderen ifører sig handsker og engangsforklæde, inden arbejdet påbegyndes, og sengen køres op til en passende arbejdshøjde. Medarbejderen foretager korrekt håndvask, og benytter håndsprit ved handskeskift og ved afslutning af plejeopgaver. Under hjælp til nedre hygiejne ligger borgeren helt afklædt under hele sessionen.

Observationsstudie Plejeboliger Torsbo

Der observeres personlig hygiejne om morgenen, der udføres af en medarbejder. Medarbejderen har kort introduceret tilsynet til den hjælp, borgeren skal have. Efterfølgende gennemgås besøgsplanen, og det konstateres, at der er god sammenhæng mellem besøgsplanen og den hjælp, borgeren modtager.

Kommunikation

Medarbejderen banker på døren, går ind præsenterer sig, og taler med borgeren om, at der er en med, der skal se på, hvordan arbejdet udføres.

Borgeren har sparsomt sprog og latenstid, hvilket medarbejderen tager højde for, blandt andet ved at afvente svar og at aflæse borgerens kropssprog. Borgeren informeres løbende i korte sætninger om, hvad der skal ske.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen repeterer, at der er en med fra tilsynet, og spørger borgeren, om det er i orden, hvilket borgeren bekræfter.

Støtten tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker, fx bliver borgeren spurgt i forhold til tøjvalg. Medarbejderen gør det enkelt for borgeren, og giver borgeren to valgmuligheder i forhold til bukser og bluser. Ligeledes medinddrages borgeren i processen på badeværelse, hvor borgeren tager stilling til, om borgeren ønsker hudpleje, eller om borgeren skal på toilettet osv.

Rehabilitering

Medarbejderen understøtter, at borgeren er aktiv under mobilisering i sengen samt ved påtagning af tøjet. Borgeren rejser sig med støtte fra sengen til kørestol. Medarbejderen kører borgeren på badeværelset. Her tilbydes borgeren en barbermaskine, og borgeren klarer delvist barberingen, og medarbejderen støtter nænsomt borgeren i at barberet det hele af. Borgeren klarer dele af øvre toilette selv, og medarbejderen sikrer hudpleje til borgeren.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen sætter relevante remedier frem til nedre hygiejne i sengen, og forbereder ligeledes personlig pleje på badeværelset. Medarbejderen arbejder stille og roligt, og giver borgerne den fornødne tid.

Faglige udførelse

Medarbejderen anvender forklæde, korrekt handskeskift og sprit undervejs i forløbet.

3. Tilsynets formål og metode

3.1 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.

3.2 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 resurser, 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, fokusgruppinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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.

3.3 Vurderingsskema

I tilsynene i Ishøj 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>

3.4 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 områdecenrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller 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 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.