



Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Lystoftebakken

Uanmeldt tilsyn
September 2024

Indhold

Tilsynsrapport Lyngby-Taarbæk Kommune	1
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynet vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn	8
3.2 Status og udviklingsområder	8
3.3 Dokumentation	9
3.4 Pleje og støtte	10
3.5 Praktisk hjælp	11
3.6 Mad og måltider	12
3.7 Kommunikation og adfærd	13
3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning	14
3.9 Sygepleje	15
3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde	16
3.11 Observationsstudie	17
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	22
Om BDO	23

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 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, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. 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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

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 Lystoftebakken

Navn og adresse: Plejecenter Lystoftebakken, Caroline Amalievej 130, 2800 Kgs. Lyngby

Leder: Katrine Sass

Antal boliger: 61 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. september 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med Lystoftebakkens ledelse
- Interview af tre beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

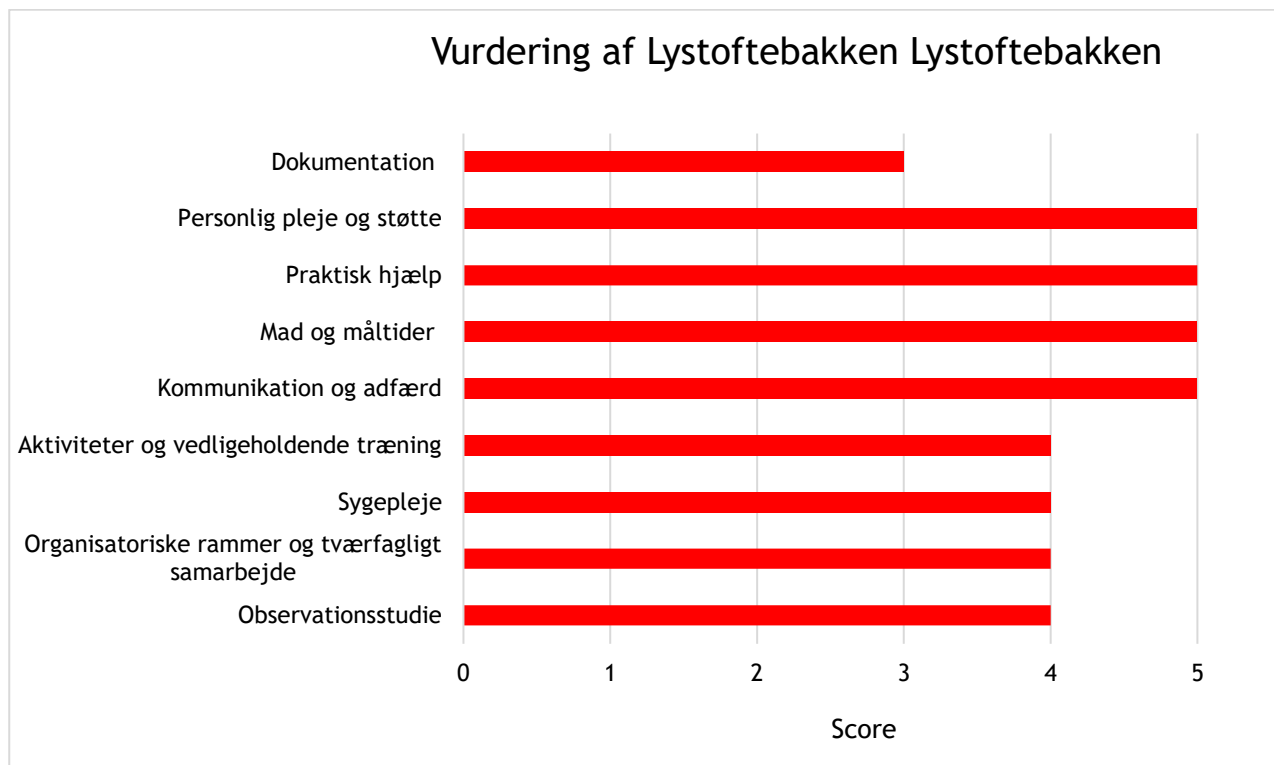
Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Christina Ryel, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynet vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at der primært er udviklingsområder inden for Sundhedslovsdokumentationen samt dokumentation og opfølgning på indsatser og afvigelser i beboernes tilstand. I forhold til besøgsplanerne ses der handlevejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Funktionsevnetilstande er opdaterede og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i to ud af tre journaler er mangler i beskrivelserne af helbredstilstande, hvor der i flere tilfælde mangler sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses der mangler på oprettelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser samt opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen. Dog vurderer tilsynet, at social- og sundhedsassistenterne ikke dokumenterer inden for eget ansvarsområde, da det primært er sygeplejerskerne, der opretter og opdaterer Sundhedslovsdokumentationen.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne er trygge, og de oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

Praktisk støtte

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kvaliteten af hjælpen til rengøring er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid'. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for principperne bag 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Lystoftebakken. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning,

Det vurderes, at Lystoftebakken tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved en aktivitetsmedarbejder flere gange om ugen. Dertil vurderes det, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med aktiviteterne. En beboer oplever, at beboeren ikke bliver tilbudt træning, og derved ikke kan deltage i de ønskede aktiviteter. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne ikke altid har mulighed for at følge op på beboernes træningsplaner.

Sygepleje

Tilsynet vurderer, at en beboers kompressionshandske trænger til rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres sygeplejemæssige behov, og at ledelsen og medarbejderne kan redegøre for arbejdet med håndtering af sygeplejeydelser samt for dokumentationen og for videredelegeringen heraf.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling. Dog vurderer tilsynet, at dokumentationsgrundlaget stadig fremstår med mindre udfordringer, hvilket indikerer et behov for yderligere træning og udvikling på dette område. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelse af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for tværfaglige samarbejdspartnere, og hvordan der sikres de rette kompetencer på Lystoftebakken.

Observationsstudier

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår en respektfuld kommunikation, og at hjælpen udføres med hensyntagen til beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at plejen i begge observationsstudier foregår med en rehabiliterende tilgang, afstemt beboerens funktionsniveau. Det vurderes dog, at medarbejderne i begge observationsstudier gennemfører den personlige pleje i uhensigtsmæssige arbejdsstillinger, og derved på faglig vis ikke får leveret en tilstrækkelig nedre pleje.

Tilsynets vurderer, at den personlige pleje i begge observationsstudier udføres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.

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 ledelsen fortsætter det allerede igangværende fokus i forhold til Cura, og at ledelsen i den forbindelse har et særligt fokus på:
 - At der er sammenhæng mellem helbredstilstande, den medicinske behandling og beboernes aktuelle helbredsmæssige tilstand.
 - At handlingsanvisninger indeholder individuelle handlevejledende beskrivelser på sygeplejeydelser.
 - At der dokumenteres opfølgning på indsats, herunder vejning af beboerne samt observationer med forværring.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes beboernes træningsplaner og mål kan inddrages i hverdagen, så beboerne vedligeholder og øger deres funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, som sikrer rengøring og vedligeholdelse af beboernes kropsbårne hjælpemidler.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at fokusere på at forbedre medarbejdernes færdigheder, viden og kompetencer på dokumentationsområdet. Det er tilsynets anbefaling, at der fortsat skal være opmærksomhed på kompetenceudvikling for derved at sikre, at medarbejderne er godt rustede til at håndtere dokumentationsopgaverne effektivt og med høj kvalitet.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter faglige drøftelser omkring hjælpen til personlig pleje på badeværelset, samt sikrer, at medarbejderne gennemfører den personlige pleje med fokus på korrekt faglig praksis samt med fokus på ergonomi og hensigtsmæssige arbejdsstillinger.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:**LEDELSEN**

Ved sidste års tilsyn modtog Lystoftebakken anbefalinger vedrørende dokumentation, personlig pleje, medicin håndtering, hygiejne samt faglige drøfter om at støtte beboerne til personlig pleje på badeværelset.

Ledelsen oplyser, at siden sidste tilsyn er implementeringen af Cura blevet bedre. Det har været en meget stor omvæltning for medarbejderne at skifte dokumentationssystem, fx har Cura en anden arbejdsgang i forhold til besøgsplaner. Alle medarbejderne har i forbindelse med implementeringen modtaget undervisning i Cura og i FS3-metoden. Begge afdelinger har Cura-nøglepersoner, der har et særligt kendskab til Lystoftebakkens dokumentationspraksis. Der er ansat en dokumentationsansvarlig, der har sidemandsoplært alle medarbejderne. Ledelsen har indført faglige eftermiddage en gang om måneden, hvor dokumentationen er et fast punkt. I forhold til sundhedslovsdokumentationen har ledelsen og den dokumentationsansvarlige undervist Lystoftebakkens to sygeplejersker. Der er ligeledes planlagt undervisningsforløb med social- og sundhedsassistenterne.

Ledelsen fortæller, at ledelsen har en tæt dialog med nattevagterne. Det er muligt at lave ydelser til nattevagten, så indsatserne hos beboerne er mere tydelige. Flere gange om ugen mødes ledelsen med nattevagterne, og der samles løbende op på nætternes forløb.

Ledelsen oplyser, at alle social- og sundhedsassistenter har været på et 5-dages medicinkursus i korrekt medicin håndtering. Her er en social- og sundhedsassistent ansvarlig for at følge på op, at der er kvitteret korrekt for medicinen til tiden. Der er kompetencekort til alle opgaver, og sygeplejerskerne er sammen med ledelsen ansvarlige for at oplære og udfylde kompetencekort.

Ledelsen beskriver, at der siden sidste tilsyn er ændret arbejdsgange omkring, hvilke medarbejdere der introducerer nye medarbejdere, så dårlige vaner ikke gives videre. Ledelsen fortæller, at der er en positiv kultur omkring at italesætte over for hinanden, hvis en medarbejder undres over en anden medarbejders adfærd omkring handskebrug og hygiejniske retningslinjer.

Ledelsen oplyser, at Lystoftebakken netop har ansat en ny fysioterapeut, der, ud over at stå for den vedligeholdende træning med beboerne, også skal fungere som sparringspartner i forhold til ergonomi og arbejdsstillinger. På sigt skal Lystoftebakken også have uddannet forflytningsvejledere i alle vagt-lag.

3.2 Status og udviklingsområder

Data:**LEDELSEN**

Ledelsen fortæller, at Lystoftebakken har ansat en trivselskoordinator, der skal have fokus på såvel beboernes som medarbejdernes trivsel. Alle medarbejdere er tilbudt en frivillig individuel samtale med trivselskoordinatoren med mulighed for at få målt kolesterol og blodtryk samt dialog om kost og trivsel på arbejdspladsen.

Ledelsen fortæller, at Lystoftebakkens økonomi er gennemgået, og at det i den forbindelse er prioriteret at opnormere antallet af medarbejdere i dagvagten for at opnå en bedre kvalitet i plejen af beboerne. Medarbejderne bliver i højere grad involverede i Lystoftebakkens økonomi, hvilket har nedbragt antallet af eksterne vikarer betragteligt.

Ledelsen har fokus på at udvikle medarbejderne kompetencer, og mange medarbejdere er tilmeldt undervisning i kommunens nye simulationsrum, hvor der tilbydes undervisning i temaer, såsom personlig pleje, kompression og hjerte/lunge-redning.

3.3 Dokumentation

Data:

OBSERVATIONER

Der er foretaget observation i tre beboeres omsorgsjournal.

Besøgsplan

For alle tre journaler ses der oprettelse af besøgsplaner for alle vagttag. Besøgsplanerne er handlevejledende, og indeholder beskrivelser af de indsatser, som skal leveres hos beboerne, herunder handlevejledende beskrivelser af hjælpen til bad.

Besøgsplanerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, hvor der fx i en besøgsplan ses beskrivelser af, hvordan beboeren selv klarer toiletbesøg. I alle tre journaler ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ses beskrivelser i forhold til en undervægtig beboer, hvor det beskrives, at der skal serveres beriget kost, samt at en anden beboer skal tilbydes balance-træning og gåture for at forebygge fald.

Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler fremstår funktionsevnetilstandene relevante, opdaterede og aktuelle, hvor der ses overensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremstår generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under helbredsoplysninger, mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie.

Helbredstilstande

I en journal ses sammenhæng mellem beskrivelserne i helbredstilstandene og den medicinske behandling.

I en anden journal ses der generelt sammenhæng mellem beskrivelserne i helbredstilstandene og den medicinske behandling. I et tilfælde mangler der opdatering af en helbredstilstand, da det fremgår, at beboeren er i zinkunderskud, men beboeren er ikke i medicinsk behandling for dette.

I en tredje journal er der mangler i forhold til dokumentation af helbredstilstande. Der er ikke i alle tilfælde taget stilling til relevante problemområder, hvortil der heller ikke ses konsekvent sammenhæng til helbredsoplysninger, medicinoplysninger og handlingsanvisninger. Fx mangler der opdatering af helbredstilstanden Cirkulation, og der ses beskrivelser af, at beboeren er i AK-behandling samt i behandling med Kaliumclorid, hvilket ikke er tilfældet. Der er ikke oprettet en helbredstilstand på smerter, selv om beboeren er i fast smertestillende behandling.

Handlingsanvisninger

I alle tre journaler er der generelt oprettet handlingsanvisninger med relevante links til VAR, fraset i to tilfælde. For en beboer mangler der handlevejledende beskrivelser af på- og aftagning af kompressionshandske samt rengøring og vedligehold af handsken. For en anden beboer mangler der handlevejledende beskrivelser af beboerens NIV-behandling samt handlevejledende beskrivelser af medicinadministration, herunder inhalationsmedicin.

Opfølgning på observationer/ændringer

Alle beboerne er på tilsynsdagen triagerede grønne. For alle tre journaler ses det generelt, at der beskrives observationer ved afvigelser i beboerens tilstand samt ved udførelse af sygeplejeydelser. Tilsynet konstaterer, at der kun i nogen grad er dokumenteret opfølgning på observationer med forværring. Fx konstateres der manglende dokumentation af opfølgning på en beboers tryksår samt for en anden beboer, der kun er vejlet to gange på et år, hvor det fremgår af beboerens helbredstilstand, at beboeren er småtspisende, og skal vejes en gang om måneden.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes af kontaktpersonen i samarbejde med beboeren og pårørende. Besøgsplanen anvendes i det daglige ved nye medarbejdere eller afløsere. En god plan skal beskrive plejen i detaljer, og den skal tilrettes løbende ved ændringer.

Det er social- og sundhedsassistenterne, der udfylder funktionsevnetilstande, og disse opdateres løbende med beskrivelse af beboerens funktionsnedsættelser, og hvad beboeren skal have hjælp til, mens besøgsplanen skal beskrive, hvordan hjælpen gives.

Det er sygeplejerskerne, der deltager i indflytningssamtalerne, og som primært dokumenterer inden for Sundhedsloven. Social- og sundhedsassistenten kan, med støtte fra tilsynet, beskrive, hvorledes helbredstilstande anvendes til beskrivelser af, hvordan de sundhedsmæssige problemstillinger viser sig aktuelt/habituel, herunder medicinsk behandling og plan.

Handlingsanvisninger oprettes, ligeledes af sygeplejerskerne, ved f.eks. medicindispensering, sår og opgaveoverdragede ydelser, f.eks. inhalation, øjendråber, medicinsk plaster osv. Handlingsanvisninger skal indeholde individuelle og præcise beskrivelser af, hvordan opgaven skal udføres hos den enkelte beboer.

Ændringer dokumenteres i det daglige, og de beskrives i journalernes delelementer. Observeres der forværring hos en beboer, tages der kontakt til kollega med højere kompetenceniveau. Ved beboere, der er triagerede gule eller røde, dokumenteres der opfølgning i hver vagt.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentation i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der primært er udviklingsområder inden for Sundhedslovsdokumentationen samt dokumentation og opfølgning på indsatser og afvigelser i beboernes tilstand. I forhold til besøgsplanerne ses der handlevejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i to ud af tre journaler er mangler i beskrivelserne af helbredstilstande, hvor der i flere tilfælde mangler sammenhæng mellem helbredsoplysninger og medicinliste. Dertil ses der mangler på oprettelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsindsatser samt opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen. Dog vurderer tilsynet, at social- og sundhedsassistenterne ikke dokumenterer inden for eget ansvarsområde, da det primært er sygeplejerskerne, der opretter og opdaterer sundhedslovsdokumentationen.

3.4 Pleje og støtte

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet interviewer tre beboere. Hos alle beboerne ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår således soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres habitus.

BEBOERNE

Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne oplever, at kvaliteten heraf er tilfredsstillende, og at aftaler bliver overholdt. Beboerne italesætter, at de i deres dagligdag oplever en høj grad af medinddragelse og selvbestemmelse, og at beboerne kender medarbejderne, der leverer hjælpen. Beboerne italesætter, at de oplever tryk i hverdagen, da medarbejderne opleves nærværende.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, hvorledes hjælpen til den personlige pleje tilrettelægges ud fra beskrivelserne i besøgsplanen samt beboernes ønsker på dagen. Medarbejderne beskriver, at de lægger stor vægt på et godt relationsarbejde, da flere beboere har kognitive udfordringer. Medarbejderne fortæller, at Lystoftebakken grundlæggende arbejder ud fra beboernes ønsker og behov samt den personcentrerede tilgang i plejen.

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 beskriver, at beboerne fordeles om eftermiddagen til dagen efter, og at der om morgenen justeres på planen, hvis der fx er opstået sygdom. Alle faste medarbejdere kender alle beboerne, og i fordelingen af beboerne tages der højde for kompleksitet og medarbejdernes kompetencer.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for faglig sparring, og de nævner blandt andet, at der hver dag afholdes triageringsmøder i alle afdelinger, hvor ændringer i beboernes tilstand drøftes, og ved behov for en større drøftelse vedrørende en beboer planlægges en beboerkonference med tværfaglig deltagelse.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Det er tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne er trygge, og de oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

3.5 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger fremstår renholdte og ryddelige, ligesom alle fællesarealer fremstår rene, dertil ses også rene hjælpemidler.

BEBOERE

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen til rengøring. En beboer fortæller, at beboeren selv tørre støv af, hvilket beboeren er yderst tilfreds med. En anden beboer fortæller, at beboeren har tilkøbt ekstra rengøring, hvilket beboeren er yderst tilfreds med, da beboeren altid har værdsat at holde sit hjem rent og pænt.

MEDARBEJDERNE

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

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

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kvaliteten af hjælpen til rengøring er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

3.6 Mad og måltider

Data:

OBSERVATIONER

I morgentimerne observerer tilsynet, at flere beboere sidder og spiser morgenmad på fællesområderne. Der ses tilstedeværelse af medarbejdere i alle køkkener. Der er anrettet individuelle bakker med morgenmad efter beboernes ønsker, og der ses flere steder kander med vand og kaffe, som beboerne selv kan forsyne sig fra.

Flertallet af beboerne spiser i spiseområdet i den afdeling, hvor tilsynet observerer frokosten. Ved tilsynets ankomst sidder beboere og medarbejdere fordelt ved tre- og fempersoners borde. Der er dækket op med glas, bestik og servietter. Der er en rolig stemning, hvor der småsnakkes ved bordene. En medarbejder ankommer med en serveringsvogn med fade med færdigsmurt smørrebrød. Medarbejderne har fordelt rollerne imellem sig, så der sidder tre medarbejdere med ved bordene, og to medarbejdere står for serveringen. En medarbejder anretter smørrebrødet på mindre fade, som anbringes på bordene. De medarbejdere, der sidder med ved bordene, præsenterer maden, og anretter smørrebrødet på beboernes tallerkener.

En medarbejder sidder ved en beboer, der skal have hjælp til at spise. Denne hjælp foregår på en rolig måde, der passer til beboerens tempo. Medarbejderen sidder ved siden af beboeren, og medarbejderen fremstår nærværende og opmærksom. Ved alle borde er der en rolig og hyggelig stemning. Beboernes ressourcer inddrages i forhold til funktionsniveau. De fleste af beboerne, der får tallerkenserveret mad, skænker selv drikke op fra kander, som står på bordet. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under måltidet.

BEBOERNE

Beboerne beskriver stor tilfredshed med madens smag, variation og tilberedning. Beboerne oplever, at de selv kan bestemme, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Dertil fortæller beboerne, at de oplever at have indflydelse på maden. To beboerne vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver en god stemning og mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne. En beboer vælger efter eget ønske at spise alle måltider i sin bolig.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne forsøger at skabe en så hjemlig stemning som muligt under måltiderne. Maden serveres på fade, så beboerne selv kan forsyne sig og sende maden rundt ved bordene. Beboerne sikres indflydelse på maden ved, at kokken indimellem kommer på besøg, og spørger ind til deres oplevelse af maden. Til fødselsdage må beboerne bestemme, hvilken ret der skal på menuen. Om morgenen spørges beboerne individuelt om ønsker til morgenmaden. Der er en morgenvært i alle køkkener mellem kl. 8 til kl. 9, der sørger for, at beboerne får den morgenmad, de ønsker.

Ved frokost fordeler medarbejderne rollerne imellem sig, inden måltidet begynder, og det er bestemte medarbejdere, der fx sidder med ved bordene, hjælper i boligerne, eller står for servering af maden. Desuden er der fokus på dialog og rolige rammer under måltidet. Herudover er der også fokus på, at beboerne placeres hensigtsmæssigt i forhold til hinanden, så sociale relationer understøttes.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid'. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for principperne bag 'Det gode måltid'.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation og stemning på fællesarealerne, hvor medarbejderne hilser på de beboere, som de passerer. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer, samt hvorledes medarbejderne, afstemt med beboerne, anvender fysisk berøring ved en arm om skulderen eller et kram.

BEBOERE

Alle tre beboere beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, der altid opleves søde og høflige. En beboer siger, at der intet er at klage over.

Beboerne oplever, at medarbejderne er lyttende og imødekommende. Dertil fortæller beboerne, at medarbejderne banker på, inden de træder ind i boligen.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at tage udgangspunkt i den enkelte beboers personlighed og væremåde for derved at møde beboerne med en individuel tilgang. Derudover møder de altid beboerne med respekt, empati, venlighed og ligeværdighed. I kommunikationen til de demente beboere fortæller medarbejderne om et fokus på at anvende korte og præcise sætninger samt på

ikke at give beboerne for mange valg i situationen. Der tages yderligere udgangspunkt i beboernes vaner og behov for derved at anvende den personcentrerede tilgang.

Medarbejderne oplever en god og konstruktiv kommunikation med de pårørende, og hvis en pårørende tilkendegiver utilfredshed, så vil medarbejderne henvise til afdelingslederen. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på de pårørendes behov samt på at betragte aktuelle hændelser ud fra et pårørendeperspektiv.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Lystoftebakken. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATIONER

Der ses i løbet af dagen en livlig aktivitet på gangene og på fællesarealerne. Flere beboere færdes selvstændigt ved gangredskab eller kørestol. Det observeres, at flere beboere har døren stående åben ud til gangen, så der på den måde inviteres til at komme ud af boligen.

Der observeres flere aktiviteter i løbet af dagen. En gruppe beboere deltager i hestevognstur sammen med flere medarbejdere. Dertil ses en aktivitet, hvor flere beboere synger sammen med en musikerapeut, der spiller på guitar. Desuden ses det, at flere beboere sidder i en fælles dagligstue sammen med en medarbejder, der sidder og strikker. Beboerne sidder med friske drikkevarer.

BEBOERE

Beboerne er bekendte med Lystoftebakkens forskellige aktivitets- og træningstilbud, og de giver udtryk for, at der er mange aktiviteter at vælge imellem, og at de deltager i det, der har interesse. En beboer fortæller, at beboeren har været på bustur, og har tidligere deltaget i flere aktiviteter, men at beboeren ikke så aktiv mere.

En beboer fortæller, at beboeren tidligere har trænet sammen med en fysioterapeut, der nu er stoppet. Beboeren vil gerne træne mere, så beboeren får flere kræfter til at deltage i øvrige aktiviteter.

MEDARBEJDERE

Medarbejderne beskriver Lystoftebakkens aktivitetstilbud, og medarbejderne beskriver i den forbindelse oplevelsen af, at der på Lystoftebakken 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. Lystoftebakkens aktivitetsmedarbejdere har ansvaret for planlægning og koordinering af aktiviteterne. Aktivitetsmedarbejderne drøfter jævnlig beboernes ønsker til aktiviteter, og planlægger disse ud fra beboernes ønsker.

I tilbuddet om træning er der fokus på, at tilbuddene også har et rehabiliterende sigte, fx gennem tilbud om stolegymnastik og gåture. Medarbejderne har fokus på, at den personlige pleje gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har ofte ikke kendskab til fysioterapeutens træningsmål for beboerne, og kan derfor ikke følge op på målene i beboernes hverdag.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at Lystoftebakken tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejder flere gange om ugen. Dertil vurderes det, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med aktiviteterne. En beboer oplever, at beboeren ikke bliver tilbudt træning og derved ikke kan deltage i de ønskede aktiviteter.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne ikke altid har mulighed for at følge op på beboernes træningsplaner.

3.9 Sygepleje

Data:

OBSERVATIONER

Tilsynet observerer ikke situationer, hvor der udføres sygeplejeopgaver. Tilsynet observerer, at en beboers kompressionshandske er snavset. Ved gennemgang af beboerens dokumentation konstateres der manglende handlevejledende beskrivelse af vedligeholdelse af kompressionshandske.

LEDELSEN

Ledelsen beskriver, at der er ansat to sygeplejersker på Lystoftebakken, der kompetenceudvikler alle medarbejderne i samarbejde med afdelingslederen. Sygeplejerskerne er desuden ansvarlige for delegering, hvor der anvendes kompetencekort, som sygeplejerskerne udarbejder på alle medarbejderne, så det bliver tydeligt, hvem som har hvilke kompetencer. Ledelsen beskriver, at sundhedslovsydelser lægges som en opgave i Cura, og at ydelserne kan lægges til en bestemt faggruppe, så opgaven ikke er tilgængelig for alle. Derudover anvendes kommunens kompetencekatalog i arbejdet med delegering af opgaver.

BEBOERNE

To beboere fortæller, at de modtager hjælp til sygepleje ud over medicinhåndtering. Begge beboere oplever, at hjælpen leveres tilfredstillende, og beboerne er trygge ved hjælpen.

MEDARBEJDERNE

Ved vurdering af behov for sygepleje oprettes en ydelse, og der beskrives en handlingsanvisning. For at sikre en god faglig standard arbejdes der ud fra VAR. Alt efter opgavens kompleksitet kan opgaven overdrages til social- og sundhedshjælpere med kompetencekort på opgaven eller på borgeren.

Der er aktuelt to sygeplejersker ansat på Lystoftebakken, der finder god sparring med hinanden. Derudover er der god kontakt med lægen, og der samarbejdes ofte med ambulatorier, f.eks. i forbindelse med kompleks sårpleje.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at en beboers kompressionshandske trænger til rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres sygeplejemæssige behov, samt at ledelsen og medarbejderne kan redegøre for arbejdet med håndtering af sygeplejeydelser og for dokumentationen og videredelegeringen heraf.

3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data

LEDELSEN

Lystoftebakken er organiseret ved to afdelingsledere, der på tilsynsdagen er konstituerede centerchefer, en leder for aktiviteter og to sygeplejersker.

Ledelsen beskriver, at der er god sammenhæng mellem beboernes behov og medarbejdernes kompetencer. Alle nye medarbejdere gennemgår et kompetenceforløb, før de må varetage medicinopgaver. Gennem den daglige triagering sikres der rammer for den tværfaglige sparring mellem plejepersonalet, sygeplejersker, fysioterapeut, ergoterapeut og aktivitetsmedarbejdere. Lystoftebakkens lægeordning opleves velfungerende. Dertil afholdes der tværfaglige rehabiliteringsmøder med en fast kadence.

Lystoftebakken har medarbejdere med demensuddannelse, og der er mulighed for at trække på kommunens demenskoordinator, når der opstår behov herfor.

Videndeling sker primært via dokumentationen i omsorgssystemet. Ledelsen arbejder lidt forskudt af hinanden, så dagtimer og de tidlige aftentimer dækkes bredere. Under tilsynet blev det konstateret, at der fortsat er behov for at styrke kompetencerne hos medarbejderne. Selv om de observerede mangler er af væsentlig mindre karakter end ved tidligere tilsyn, er der stadig områder, der kræver opmærksomhed. I relation til dokumentationen er der fortsat et udviklingspotentiale, hvor kompetenceniveauet blandt medarbejderne kan styrkes.

MEDARBEJDERNE

Medarbejderne beskriver, hvordan de søger faglig sparring hos de øvrige faggrupper, hvilket sammenlægningen i afdelingen også afspejler. Medarbejderne oplever aldrig at stå alene med en udfordring. Medarbejderne beskriver et særligt godt samarbejde med Lystoftebakkens sygeplejersker, der ligeledes anvendes til sparring.

Der er ikke planlagt overlap i alle afdelinger, men der sker ofte en kort udveksling i forbindelse med vagtskiftet. Opgaverne fordeles via fordelingstavle i afdelingen hver morgen, og observationsnotater fra det seneste døgn tjekkes, inden plejen påbegyndes. Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter udarbejder daglige opgavelister for sygeplejeopgaver.

Generelt oplever medarbejderne, at der er et godt match mellem opgaver og kompetencer. Medarbejderne beskriver desuden gode muligheder for kompetenceudvikling og deltagelse i kurser.

Medarbejderne beskriver en mødestruktur, hvor der blandt andet indgår daglige triageringsmøder, faglige eftermiddage (Pizza-møder) og personalemøder afdelingsvist.

Medarbejderne beskriver ligeledes Lystoftebakkens faglige netværk, herunder køkkenrepræsentanter, demensvejledere, forflytningsvejledere m.v., der kan kontaktes ved behov for sparring. Fysioterapeuten og ergoterapeuten er tæt inde over rehabilitering, træning, hjælpemidler og arbejdsmiljø.

Tværfaglige samarbejdspartnere er synlige i huset, og de kan nemt kontaktes. Samarbejdet fungerer ved, at der lægges en opgave til den tværfaglige samarbejdspartner i Cura.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling. Dog vurderer tilsynet, at dokumentationsgrundlaget stadig fremstår med mindre udfordringer, hvilket indikerer behov for yderligere træning og udvikling på dette område. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelsen af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for tværfaglige samarbejdspartnere, og hvordan der sikres de rette kompetencer på Lystoftebakken.

3.11 Observationsstudie

Data

KOMMUNIKATION

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION PÅ BADEVÆRELSE VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen banker på døren, og går ind og hilser venligt godmorgen til beboeren, der er på vej ud på badeværelset. Medarbejderen præsenterer tilsynet for beboeren. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld tone, fremstår nærværende og lyttende, og tiltaler beboeren ved fornavn. Der anvendes fysisk berøring ved f.eks. at lægge en hånd på beboerens arm eller skulder, hvilket ses at have en beroligende effekt på beboeren. Medarbejderen understøtter undervejs i plejeforløbet med dialog om emner, som beboeren kan genkende og snakke med om.

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen præsenterer sig, og hilser venligt godmorgen. Medarbejderen taler med et roligt stemmeleje, indstiller sengen til øjenhøjde, og forklarer beboeren om planerne for dagen, idet beboeren skal i bad og efterfølgende til træning. Medarbejderen benytter et roligt, imødekomende kropssprog, benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren og henvender sig til beboeren ved fornavn. Medarbejderen fremstår nærværende, og har sin fulde opmærksomhed på plejesituationen.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION PÅ BADEVÆRELSE VED EN MEDARBEJDER

Beboeren inddrages under hele plejeforløbet. Blandt andet tilbydes beboeren at blive vasket på ryggen, hvilket beboeren takker ja til. Dertil spørger medarbejderen, om beboeren har lyst til at blive smurt ind i creme eller at få deodorant på. Efterfølgende inddrages beboeren i valg af tøj, hvor medarbejderen går med beboeren hen til klædeskabet, hvor beboeren peger på den ønskede bluse.

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og er under hele plejeforløbet opmærksom på at sikre beboerens autonomi. Fx er plejeforløbet planlagt efter beboerens faste vane om at spise morgenmad i sengen, og derefter modtage bad på badeværelset, for til sidst at blive lagt i seng igen for at kunne hvile ud efter badet inden dagens træning. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres under plejen. Fx beder medarbejderen beboeren om at holde fast i sengehesten ved vendinger eller i liften ved forflytning til bækkenstol. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis, fx får beboeren vist en trøje og et par bukser, der passer til eftermiddagens træning, og medarbejderen afventer, at beboeren nikker anerkendende valget af tøjet.

REHABILITERING

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION PÅ BADEVÆRELSE VED EN MEDARBEJDER

Beboeren har mange ressourcer, og støttes under hele plejeforløbet til at gøre mest muligt selv. På badeværelset guides beboeren af medarbejderen til f.eks. selv at udføre øvre hygiejne, ved at medarbejderen rækker beboeren våde vaskeklude og mundtligt guider beboeren. Dertil støttes beboeren til selv at tage dele af tøjet på og til at børste tænder. Medarbejderen står klar til at hjælpe, og vurderer løbende, hvor der skal tilbydes kompenserende hjælp til beboeren. Desuden guides beboeren til selvstændigt at gå med gangredskab og selvstændigt at sætte og rejse sig.

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne eller medvirke til hårvasken i badet. Medarbejderen minder flere gange beboeren om at rette sig op i bækkenstolen, da beboeren synker sammen i den ene side. Ved påmindelsen om at sidde oprejst i stolen formår beboeren bedre at medvirke til samarbejdet omkring badet, fx ønsker beboeren at udfører nedre hygiejne selvstændigt, hvilket medarbejderen støtter beboeren i at udfører ved at beboeren sidder godt på bækkenstolen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION PÅ BADEVÆRELSE VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på badeværelset. Medarbejderen har desuden affaldsspand inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar. På badeværelset sættes en plejevogn i nærheden. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og placerer bækkenstolen og lift hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis med enkelte afbrydelser, idet medarbejderen forlader stuen kortvarigt for at hente rent sengetøj. Beboeren er placeret på toilettet på badeværelset, og medarbejderen sikrer, at beboeren har sit nødkald og forsikres om, at medarbejderen kun er kortvarigt ude af boligen. Beboeren afventer roligt, og medarbejderen er straks tilbage i boligen og genoptager plejen. Ved badesituationen observeres nedre hygiejne udført under bækkenstolen, hvilket ikke er en korrekt faglig tilgang, da det ikke er muligt at vaske beboeren ordentligt, og svært at observere beboerens hud. Herudover er det ikke en optimal arbejdsstilling for medarbejderen.

DEN FAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

OBSERVATION AF EN PLEJESITUATION PÅ BADEVÆRELSE VED EN MEDARBEJDER

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker i begyndelsen af plejeforløbet. Beboeren går selv ud på badeværelset, og sætter sig på toilettet, og medarbejderen støtter beboeren til at tage tøjet af. Beboeren rejser sig op, og holder fast i sin rollator, mens medarbejderen vasker beboeren forneden. Medarbejderen er fokuseret på faldrisiko, og medarbejderen opfordrer flere gange beboeren til at holde fast i rollatoren, imens medarbejderen sætter beboerens tøj. Tilsynet observerer, at medarbejderen foretager relevante handskeskift undervejs, samt at der sikres korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Medarbejderen sikrer oprydning, håndtering af vasketøj samt håndtering af skrald på en faglig korrekt måde.

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED EN MEDARBEJDER

Beboeren bliver forflyttet med lift til bækkenstolen, og køres ud til badeværelset for få ro til at komme på toilettet. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at dække beboeren af med et håndklæde. I ventetiden rydder medarbejderen op på stuen, og skifter sengetøjet. Beboeren klædes af, og støttes til brusebad med grundig afsæbning og hårvask. Efterfølgende tørres beboeren grundigt, og indsmøres i creme på hele kroppen. Beboeren børster tænder ved håndvasken, og støttes til øvre påklædning, derefter forflyttes beboeren tilbage i sengen med loftsliften. Medarbejderen sikrer grundig nedre hygiejne i sengen, og smører beboeren med barrierecreme på udsatte steder. Beboeren lejres korrekt på siden til aflastning med lejringspuder, og får dyne på, så beboeren kan hvile sig efter badet. Inden boligen forlades, rengør medarbejderen badeværelse, og aftørre overfladerne på sengebordet og plejevognen.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier foregår en respektfuld kommunikation, og at hjælpen udføres med hensyntagen til beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at plejen i begge observationsstudier foregår med en rehabiliterende tilgang, som er afstemt beboerens funktionsniveau. Det vurderes dog, at medarbejderne i begge observationsstudier gennemfører den personlige pleje i uhensigtsmæssige arbejdsstillinger, og derved på faglig vis ikke får leveret en tilstrækkelig nedre pleje.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje i begge observationsstudier udføres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.

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, Lystoftebakkens 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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 beboerne 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 Lyngby-Taarbæk Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne - En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne - Få elementer i indikatorerne er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne - Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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