



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Møllegården

Uanmeldt tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger om plejeboliger.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger.....	7
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Status og udviklingsområder.....	8
3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn.....	9
3.3 Personlig pleje og støtte.....	9
3.4 Praktisk støtte.....	10
3.5 Mad og måltider.....	11
3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning.....	12
3.7 Kommunikation og adfærd.....	14
3.8 Observationsstudie.....	14
3.9 Organisatoriske rammer.....	18
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	19
4. Tilsynets formål og metode.....	20
4.1 Formål.....	20
4.2 Metode.....	20
5. Vurderingsskema.....	21
Om BDO.....	22

Forord

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

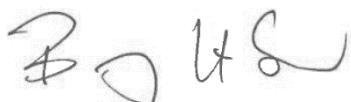
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete plejeboligenhed. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger og anbefalinger.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og observationsstudier. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger optræder som nævnt indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejeboliger

Oplysninger om Plejeboliger og tilsynet

Navn og adresse: Plejeboliger Møllegården, Bagsværd Møllevej 9, 2800 Lyngby

Leder: Lise Andreasen

Antal boliger: 84 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 18. marts 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interviews af tre beboere
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter og en ergoterapeut)

Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynskonsulenter:

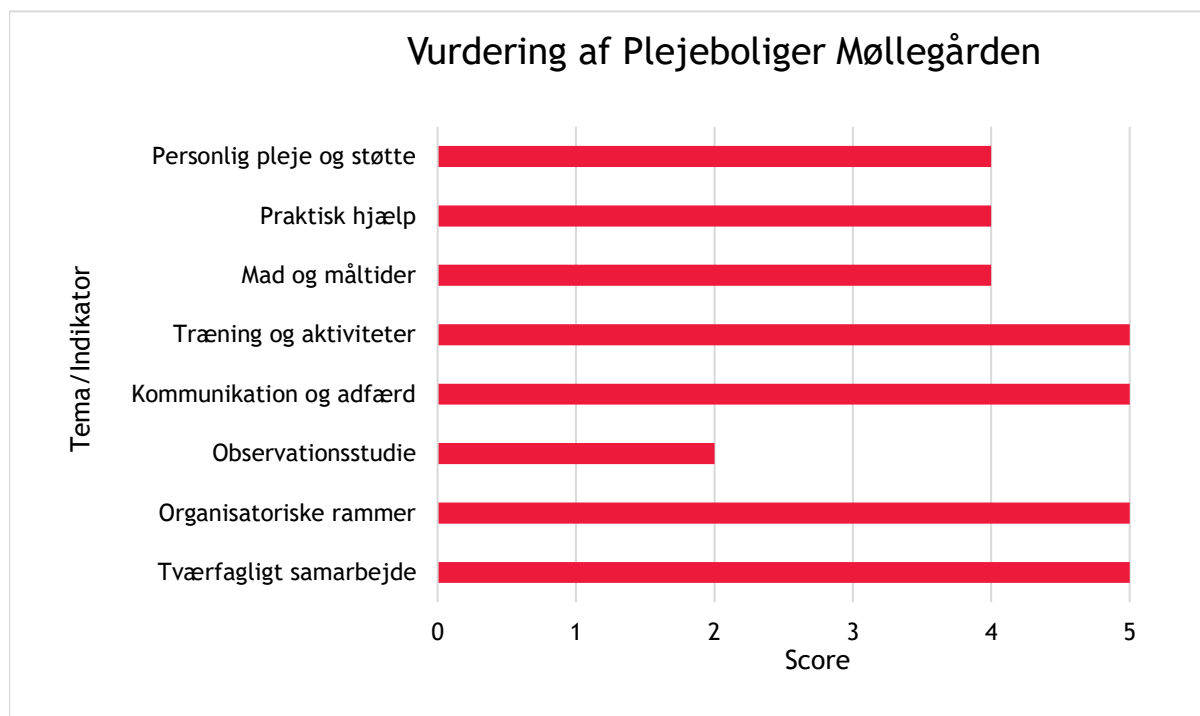
Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Personlig pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt fremstår velsoignerede og veltilpasse. Det vurderes dog, at en af de interviewede beboeres nødkald, som beboeren bærer om halsen, samt beboerens sko, som beboeren har på, fremstår med manglende rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at få god individuel hjælp til pleje og støtte, og at de samtidigt oplever trykthed og kontinuitet. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer oplever at få hjælp af afløser og vikarer, hvilket går ud over beboerens oplevelse af kvaliteten.

Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rette hjælp ud fra en individuelt tilrettelagt pleje.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Det vurderes, at de observerede hjælpemidler på fællesarealerne er rengjorte, men at et hjælpemiddel, hos en af de interviewede beboere, mangler rengøring. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne kan redegøre for området.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider afvikles med inddragelse af principper for det gode måltid, tilpasset afdelingens beboere. Det vurderes, at de interviewede beboere generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer et tilfælde under morgenmåltidet i forbindelse med medicingivning, hvor de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes. Dertil

er det tilsynets vurdering, at personfølsomme data ikke i alle tilfælde sikres, idet der observeres en åben tablet på medicinvognen på et fællesområde.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med selvbestemmelse, inddragelse, rehabilitering og hjemlighed ved måltiderne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, og hvorledes beboerne sikres individuel tilpasset støtte og indflydelse.

Træning og aktivitet

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er varierede aktivitetstilbud, og at træning er synlig og let at komme til. Beboerne oplever en variation i aktiviteter og træning, som de kan deltage i efter lyst og behov. Dertil vurderes det, at medarbejderne i meget høj grad er orienteret om, og kan redegøre for, de eksisterende aktiviteter, træning og individuelle tilbud.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuelt tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes desuden, at beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og flinke. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen med beboerne.

Observationsstudier

For observationsstudie I vurderer tilsynet, at medarbejderen kommunikerer på en værdig og respektfuld måde, og at der dertil udvises selvbestemmelse og medinddragelse på relevant vis. Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren sikres mulighed for at vedligeholde egne ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at plejen udføres efter de hygiejniske retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke udfører håndhygiejne mellem handskeskift.

For observationsstudie II vurderer tilsynet, at kommunikationen generelt er tilpasset beboeren, men at der er flere tilfælde af en mindre opmærksom og nærværende kommunikation.

Det er tilsynets vurdering, at beboeren generelt medinddrages i plejesituationen, samt at der arbejdes rehabiliterende. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke organiserer plejesituationen hensigtsmæssigt, og løbende må afbryde plejen for at hente remedier. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne mangler færdigheder i korrekt forflytningsteknik ved mobilisering af beboeren i sengen med risiko for friktion af huden, og at de mangler viden om korrekte arbejdsstillinger.

Desuden er det tilsynets vurdering, at hygiejnen ikke lever op til retningslinjer på området, idet der ikke foretages korrekt skift af handsker og forklæde, samt at der ikke udføres håndhygiejne mellem handskeskift.

Organisatoriske rammer

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt, i meget høj grad, arbejdes målrettet med at sikre organisatoriske rammer, som understøtter kompetenceudvikling og faglig sparring i det daglige. Tilsynet vurderer, at der er en høj grad af overensstemmelse mellem ledelsens intentioner og fokus og medarbejdernes oplevelse af en struktureret organisering af de faglige rammer. Det vurderes, at medarbejderne er bevidste om adgangen til faglig sparring og kompetenceudvikling.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt prioriteres at sikre tværfaglighed og tværfagligt samarbejde både internt og eksternt. Dette ses blandt andet ved de forskellige faggrupper, der er ansat på Møllegården og deres repræsentation i de fælles faglige mødefora.

Tilsynet vurderer, at den tværfaglige sammensætning og tilgængelighed bidrager til en nuanceret tværfaglig tilgang til at planlægge og evaluere indsatser, som er målrettede beboernes trivsel. Dertil er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde bidrager til medarbejdernes tilfredshed og tryghed ved, at sparring og støtte er tilgængeligt, når det er relevant og aktuelt for medarbejderne i en given situation.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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 retter en opmærksomhed på, at vikarer og afløsere klædes fagligt på til opgaven, så beboerne oplever ændringen mindst muligt.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at en beboers nødkald og sko skal være renholdte, også beboerens øvrige beklædning, hvilket har en betydning for beboerens værdighed.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på medicingivning ved måltiderne, herunder at hjælpen til indtagelse af medicin gives på en værdig måde, at de hygiejniske retningslinjer overholdes, samt at personfølsomme oplysninger beskyttes.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter en målrettet indsats, der sikrer beboerens værdighed i plejesituationen, herunder kommunikation, organisering, personlig pleje og hygiejne.

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data:

Ledelsen

Ledelsen fortæller, at der aktuelt er flere faglige udviklingsområder, som Møllegården er optaget af. Her fremhæves det, at Møllegården netop har afsluttet forløb med Værdighedsrejseholdet. Det har været en givende og lærerig proces. Medarbejderne har tilegnet sig redskaber, som der nu intensivt skal arbejdes videre med, så disse integreres i praksis.

Under forløbet er der skabt læring via metoder, såsom rollespil og sketch af omsorgs-relationer, som udgangspunkt for refleksion i forhold til at aflæse beboeren og tilpasse den faglige tilgang herefter. Medarbejderne har øvet sig i at stille spørgsmål, såsom ”kunne man gøre noget andet?, når beboeren udviser disse tegn, hvad kunne det være et udtryk for?”. Dertil arbejdes der med en nysgerrighed og tålmodighed i forhold til at følge planerne og at prøve tingene i længere tid, før der evalueres, frem for hurtigt at konkludere, at tiltaget ikke virker. Ved evaluering tales der ind i, hvad der er lykkedes, herunder hvad der fungerer, og hvad der fungerer i mindre grad. Alle medarbejdere på Møllegården, på tværs af vagtlag, herunder rengøringsmedarbejdere, køkkenpersonale, plejepersonale, sygeplejersker, administrative medarbejdere og terapeuter, har deltaget i forløbet på forskellige niveauer. Ledelsen fremhæver, at alle medarbejderne i huset har betydningsfulde observationer fra deres gang i huset, som de kan bidrage med i arbejdet med værdighed. Ledelsen giver eksempler på, hvilke redskaber medarbejderne har fået med sig fra værdighedsforløbet. Her fremhæves f.eks. tilegnelsen af et bredere perspektiv på betydningen af indflytningssamtalen. Medarbejderne spørger nu ind til flere ting, idet de har fået en dybere forståelse for, hvordan oplysningerne skal anvendes til at få en mere hel forståelse af beboeren.

Dertil fremhæves det, hvorledes måltidet ligeledes ses i et bredere perspektiv, hvor medarbejderne er blevet mere bevidste om, hvilke elementer der har betydning for at facilitere et måltid på en værdig måde.

Desuden er der under forløbet arbejdet med redskabet ”Isbjerg”, som skal anvendes til analysearbejdet ved beboerkonferencer og i den daglige refleksion.

Ledelsen fortæller, at det faktum, at hele huset har været inddraget i forløbet med Værdighedsrejseholdet, gør, at uanset, hvor i huset beboeren befinder sig, er medarbejderne klædt på til at møde beboeren på en mere nærværende måde end tidligere. F.eks. hvis en beboer kommer i køkkenet, ser medarbejderne i højere grad det hele menneske. Ved produktion i køkkenet har der tidligere været anvendt bolignummer, hvilket er lavet om til, at det nu er navnet på beboeren, og det opleves, at det gør noget ved kvaliteten af den mad, der produceres.

Ledelsen fremhæver, at der, ud over udviklingstiltag relateret til Værdighedsrejseholdet, parallelt er fokus på den sundhedsfaglige kompetenceudvikling i forhold til at varetage den kompleksitet, som beboerne har. Der er en proces i gang i forhold til udvikling og implementering af et kompetenceafklaringskema, hvor oplæringen i praksis skal styrkes og blive mere case-baseret med bed-side undervisning. Dertil arbejdes der med introduktionsprogrammer til faguddannede medarbejdere med fokus på undervisningsområder, som f.eks. ernæring, dokumentation og hygiejne.

3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn

Data:

Ledelsen

Ved sidste års tilsyn fik Møllegården anbefalinger vedrørende to områder; 1) Personlig pleje og støtte, herunder udarbejdelse og implementering af retningslinjer for uniformsetikette, og 2) Observationsstudier, herunder at sikre, at ufaglærte medarbejdere tildeles opgaver, svarende til deres kompetenceniveau.

Ledelsen redegør for, at der siden sidste års tilsyn har været et fokus på uniformsetikette. Ledelsen oplyser, at der foreligger klare retningslinjer for uniformsetikette, men at det er nødvendigt, at der er et kontinuerligt fokus på området i det daglige, ligesom der også er et vedvarende fokus på korrekt håndhygiejne.

Vedrørende anbefalingen omkring at sikre, at ufaglærte medarbejdere stilles opgaver, svarende til kompetenceniveau, fortæller ledelsen, at Møllegården har udarbejdet et målrettet introduktionsprogram til ufaglærte medarbejdere. Introduktionsprogrammet tilstræber, at medarbejderne bliver introducerede til arbejdsgange, såsom uniformsetikette, faglige retningslinjer og basale plejeopgaver.

Koordinatorer og afdelingsledere følger de ufaglærte medarbejdere, og de følger individuelt op ved behov og minimum hver anden til tredje måned. Der er således fokus på, at de ufaglærte medarbejdere er klædt på til at løse de opgaver, som de stilles over for. I det daglige er der generelt fokus på, at der planlægges med udgangspunkt i kompleksitet efter princippet om ”rette kompetencer til rette borger”, så der tages udgangspunkt i, hvilket behov beboeren har, og hvilke faglige kompetencer der er behov for.

3.3 Personlig pleje og støtte

Data:

Observation

De interviewede beboere fremstår generelt velsoignerede og ses veltilpasse, hvilket også gør sig gældende ved beboere på fællesarealerne. En af de interviewede beboere fremstår med nedsat kognitiv funktion. Beboeren observeres med rent tøj, friseret hår og velplejede negle. Dog observeres det, at beboerens nødkald og snor, som beboeren har om halsen, fremstår uren med indtørrede madrester. Dertil ses beboerens sko med indtørret spildt mad. Beboeren har nedsat syn.

Interview med beboere

Tilsynet taler med tre beboere. I forhold til spørgsmålene til den personlige pleje giver alle tre beboere udtryk for at få den hjælp, som de har behov for, og på et tidspunkt, som passer dem. Alle tre beboere giver udtryk for at være trygge ved hjælpen, og at hjælpen tilpasses individuelt. En beboer fortæller at klare det meste selv, men beboeren får en støttende hånd indimellem. En anden beboer siger f.eks.; *”Ja det er god hjælp til bad. (...) Jeg får ikke tilsyn om natten, det ønsker jeg ikke, så der kommer ikke nogen og forstyrrer mig”*.

En beboer fortæller, at der kommer en del afløsere og vikarer, hvilket beboeren oplever går ud over kvaliteten af hjælpen. Beboeren siger f.eks.; *”Jeg er altid spændt på, hvem som kommer ind ad døren, der er vikarer og afløsere, som ikke er fagligt dygtige”*.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at den personlige pleje og støtte gives med udgangspunkt i døgnrytmeplanen samt ved observationer og dialog med beboeren. Beboerne fordeles ud fra beboernes kompleksitet. F.eks. hvis en beboer er triageret rød, vil plejen ofte blive varetaget i et samarbejde mellem en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent, så der kan sparreres i løbet af dagen. Dertil prioriteres det, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos beboerne. Ofte vil kontaktpersonen passe beboeren, og hvis ikke dette kan lade sig gøre, vil kontaktpersonen ofte stå for at klæde en kollega på til at udføre plejen hos beboeren i dennes fravær.

Hjælpen tilbydes og tilpasses med udgangspunkt i beboernes vaner og døgnrytme. Hvis beboeren kan lide at sove længe, tages der hensyn hertil, eller hvis beboeren ønsker at få hjælp til bad i aftenvagten, planlægges der herefter. Der arbejdes ud fra den Personcentrerede omsorgsteori, hvor hjælpen tager udgangspunkt i den individuelle beboer. Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt for beboernes tryghed, at medarbejderne overholder de aftaler, som indgås. Kan aftalen ikke overholdes, er det vigtigt, at der tages en dialog med beboeren herom. Medarbejderne fortæller, at forløbet med Værdighedsrejseholdet har givet dem vigtige redskaber til plejen. En medarbejder fortæller at være blevet mere opmærksom på at have flere overvejelser med i plejen, både i forhold til kommunikation og inddragelse af beboeren. Medarbejderne fortæller at have fokus på princippet om ”kontakt før opgaven”, hvor beboeren nu i højere grad inddrages i hele plejeforløbet fra start til slut. Medarbejderne fremhæver ligeledes, at de er blevet mere opmærksomme på at tænke over tilgangen til beboeren, og at justere tilgangen ud fra, hvordan beboeren reagerer.

Medarbejderne nævner et eksempel, hvor en beboer ikke er glad for bad, men hvor der er arbejdet med en anden og mere stille og rolig tilgang i hjælpen, hvor hjælpen først starter med vand på fødder og ben, og beboeren nu er blevet gladere for bad.

Ved ændringer i beboernes tilstand tager hjælperne fat i en kollega med højere kompetenceniveau. Herefter udarbejdes en plan, og der evalueres.

Der arbejdes rehabiliterende ved, at beboerne anvender deres egne ressourcer for at bevare ressourcerne så længe som muligt.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt fremstår velsoignerede og veltilpassede. Det vurderes dog, at en af de interviewede beboeres nødkald, som beboeren bærer om halsen, og beboerens sko fremstår med manglende rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at få god individuel hjælp til pleje og støtte, og at de samtidig oplever tryghed og kontinuitet. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer oplever at få hjælp af afløser og vikarer, hvilket går ud over beboerens oplevelse af kvaliteten.

Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rette hjælp ud fra et individuelt tilrettelagt pleje.

3.4 Praktisk støtte

Data:

Observation

Fællesarealerne fremstår rene og indbydende. Boligerne fremstår ryddelige, svarende til beboernes habitus. De observerede hjælpemidler på fællesarealerne fremstår rengjorte, hvor et forflytningsredskab (Sara Steady) hos en af de interviewede beboere fremstår med manglende rengøring. Hos en anden beboer observeres der visne blomster i en vase, hvortil tilsynet oplyses, at det er beboerens datter, som tager sig af blomsterne.

Interview med beboere

To af beboerne fortæller, at rengøringen er helt i orden, og at det er en god hjælp, da de ikke selv kan, grundet nedsat funktionsniveau. En beboer mener ikke at få hjælp til rengøring, og beboeren ønsker ikke at tale mere herom.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er fast rengøring ved rengøringsassistenter hver 14. dag. Medarbejderne oplyser, at de har adgang til moppe og andre rengøringsmaterialer, så der kan udføres akutte rengøringsopgaver ved behov. Den daglige oprydning tages i dialog med beboerne, som også inddrages i opgaverne, afstemt deres funktionsniveau. Nogle beboere kan f.eks. selv vaske op eller tørre af. Der

tømmes skraldespande og vasketøj tages med ud af boligen hver dag. Ved særlige behov kan der bevilges et kvarters ekstra rengøring hver dag, f.eks. i tilfælde af, at der er et særligt behov for daglig rengøring af badeværelsesgulv.

Medarbejderne er derudover bevidste om situationer, som kræver en særlig opmærksomhed på rengøring, f.eks. ifm. smittefare, hvor der anvendes særlige værnemidler, og at der generelt altid tages udgangspunkt i retningslinjerne, som er beskrevet i instrukser og vejledninger. Medarbejderne nævner, at der har været eksempler med multiresistente bakterier og VRE.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Det vurderes, at de observerede hjælpemidler på fællesarealerne er rengjorte, men at et hjælpemiddel hos en af de interviewede beboere mangler rengøring. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne kan redegøre for området.

3.5 Mad og måltider

Data:

Observation

Tilsynet observerer kort morgenmåltidet i alle afdelinger. På to etager ses flere beboere samlet i mindre grupper i spisestuen, og her ses det, at beboerne har individuelt anrettet morgenmad. Der er små kurve med brød, skåle med marmelade og tallerkener med ost, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Der er ligeledes kaffekander og kolde drikkevarer på bordene. Der ses pyntet med friske forårsblomster, lysestager og dækkeservietter, og servicen er et ældre stel med blomster fra beboernes generation. Ved pladserne er der håndskrevne navneskilte. En beboer på den ene etage fortæller tilsynet, at det er en dejlig morgenmad med hjemmebagt brød. En medarbejder hjælper en beboer med at få sin medicin. Medarbejderen giver beboeren to piller i munden ad gangen. Medarbejderen er ikke iført handsker. Beboeren ses bekendt med denne metode, og udviser ikke tegn på ubehag ved fremgangsmåden. Medarbejderen udfører efterfølgende ikke håndhygiejne, men går hen til et andet bord, og retter på brødkurven og skålene.

På en anden afdeling ses ti beboere sidde sammen ved et langbord og spise morgenmad. Der sidder medarbejdere med ved bordet, og der observeres en rolig og hyggelig atmosfære.

Frokostmåltidet observeres kort på alle afdelinger. I en afdeling sidder 16 beboere samlet i spisestuen. Beboerne får serveret færdigsmurt smørrebrød, som serveres fra fade. Beboerne spørges ind til ønsker for valg af smørrebrød. Der sidder flere medarbejdere med ved bordet, som på en værdig og rolig måde støtter de beboere, der ikke kan spise selvstændigt. Der observeres en hyggelig stemning. Medarbejderne bidrager til dialogen omkring bordet, og der observeres grin og smil. I en anden afdeling er beboerne ved at være færdige, og de efterspørger kaffe og kage. Der er straks en medarbejder, der henter afrydningsvognen, og beboerne hjælper med at samle service sammen på højskolemaner.

På en anden afdeling sidder en medarbejder ved et bord sammen med tre beboere som i varierende grad har brug for støtte til at spise. Hjælpen leveres af medarbejderen på en nærværende og rolig måde. En beboer støttes forsigtigt til selv at drikke af en kop med særlig stor hank, og en anden beboer har en ergonomisk tallerken, som gør, at beboeren selv kan få maden på gaflen. På gangen udenfor spisestuen observeres en medicinvogn, som er efterladt med en åben tablet med adgang til personfølsomme data.

Interview med beboere

Beboerne giver udtryk for, at maden generelt er god. En beboer fortæller, at det er god mad, idet den smager godt, og at den kan tygges. En beboer siger "ja" til spørgsmålet, om maden smager godt, og kan ikke udtrykke sig yderligere herom. En tredje beboer finder maden i orden, men beboeren oplever,

at maden har ændret smag på det seneste. Beboeren beskriver, at det er ligesom, at maden har mindre smag. Det er dog ikke noget beboeren ønsker at klage over. Køkkenet fortæller efterfølgende, at der er lavet ændringer, idet der arbejdes hen mod at lave mere klimavenlig mad, men at det tilstræbes, at ændringer foretages langsomt.

De to beboere, som besvarer spørgsmålene oplever, at samværet omkring måltiderne er hyggeligt, og at det typisk er de samme mennesker, som de sidder sammen med og samtaler med ved måltiderne. Der er faste pladser, og det opleves som rart og trygt. Beboerne kan selv vælge, om de vil spise sammen, eller om de vil spise hver for sig. Beboerne fortæller, at de selv bestemmer portionsstørrelse, og at der ofte er et alternativ i tilfælde af, at de ikke kan lide maden på menuen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at beboerne kan lægge ønsker, ris og ros til menuplanen i køkkenets postkasse. Dertil afholdes der beboermøder med køkkenet, hvor beboerne spørges ind i forhold til tilfredshed med maden. Til morgenmad og frokost kan beboerne selv vælge, hvad de ønsker at spise inden for rammerne. Menuplanen for aftensmaden hænges op, så beboerne kan se den for en måned ad gangen.

Der lægges vægt på at skabe struktur om måltidet. Der planlægges rollefordeling inden måltidet. Maden serveres først, når alle beboerne har fået deres medicin, og alle eksterne opgaver er løst, og medarbejderne sidder med ved bordet, og har ro til at være til stede. Beboerne placeres strategisk med det formål at give beboerne mest mulig livskvalitet ud af måltidet. Nogle beboere har f.eks. brug for at sidde i nærheden af udgangen, så de kan gå, uden at forstyrre, og andre beboere har behov for at sidde for sig selv eller kun i en mindre spisegruppe. Medarbejderne fortæller, at der er blevet arbejdet med indretningen, så der er hyggeligt og hjemligt i spisestuerne. Afdelingerne har fået et hjemligt spisebord og lys på bordene. Beboernes ressourcer inddrages i afvikling af måltidet efter funktionsniveau. En beboer er f.eks. med til at dække bord, hvilket giver livskvalitet for beboeren, idet beboeren gerne vil hjælpe til og udfylde en rolle. Kan beboerne selv hælde op, opfordres de ved, at kander bliver sat i nærheden, og så hælder beboerne ofte selv. Dertil er der fadservering, hvor beboerne selv skal tage og sende fadene rundt imellem sig.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider afvikles med inddragelse af principper for det gode måltid, tilpasset afdelingens beboere. Det vurderes, at de interviewede beboere generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer et tilfælde under morgenmåltidet, hvor der gives medicin på en mindre værdig måde, og hvor de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes. Dertil er det tilsynets vurdering, at personfølsomme data ikke i alle tilfælde sikres, idet der observeres en åben tablet på medicinvognen i et fællesområde.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med selvbestemmelse, inddragelse, rehabilitering og hjemlighed ved måltiderne. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, og hvorledes beboerne sikres individuelt tilpasset støtte og indflydelse.

3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

Observation:

Tilsynet observerer, at der i alle afdelinger annonceres med de forskellige aktivitetstilbud. Der observeres tavler med ugedage, og de enkelte aktiviteter er hængt op, så det er tydeligt, hvilken dag og tidspunkt aktiviteten foregår. Der er både illustrationer af de forskellige tilbud samt beskrivelser med tekst.

Der foregår konkret træning to steder på tilsynsdagen. I Glassalen sker der træning ved fysioterapeut på måtter på gulvet med deltagelse af fem beboere. Efterfølgende sidder beboerne og slapper af, og får et glas vand. Beboerne ser veltilfredse ud efter træningspræstationerne, og de fortæller til tilsynet, at det er hård træning, men at det føles godt efterfølgende. Beboerne griner, og der er en munter

stemning. En beboer hjælper med at pakke remedier sammen. Flere beboere tager selv overtøj på, og går selvstændigt hen til deres rollator.

I en anden træningssal foregår der en-til-en cykeltræning ved fysioterapeut. Tidligere har tilsynet observeret, at beboeren blev hentet i sin bolig af fysioterapeuten, og at de sammen gik mod træningssalen. En anden beboer sidder på sin rollator i træningssalen og venter på, at turen skifter. Tilsynet oplyses om, at begge træningstilbud er med henblik på vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau.

Tilsynet observerer, at der om formiddagen er højtlesning i en af plejeboligernes fællesrum, som er indrettet som en dagligstue med bogreoler, sofa og lænestole. Der ses en bakke med kaffe og småkager på sofaborde, som en af beboerne forsyner sig fra. En frivillig læser op af en roman, og holder under oplæsningen pauser, hvor den frivillige inviterer til dialog.

Rundt om i afdelingerne ses reoler med spil, strikkesøj og film. Der ses aviser og ugeblade liggende fremme, som indbyder til læsning. Alle steder på Møllegården er der indrettet med bænke, hvilestole og små sofaarrangementer på fællesområderne, som indbyder til socialt samvær. I en fællesstue sidder en beboer med benene oppe, og ser et tv-program. Beboeren ses optaget af programmet.

I løbet af dagen observeres medarbejdere i flere opholdsrum siddende sammen med beboere i hyggeligt samvær.

Interview med beboere

To af de interviewede beboere fortæller at være orienterede om udbuddet af aktiviteter og træning, som de deltager i efter lyst og behov. En beboer fortæller om at deltage i en *"køretur i ny og næ"*, som beboeren er glad for, og ellers deltager beboeren i musikarrangementer og gudstjeneste. Dertil fortæller beboeren om at holde sig i gang ved at selvtræne, understøttet af træning ved fysioterapeut en gang om ugen. En anden beboer fortæller om sin deltagelse på gymnastikhold, samt om at tage med på ture ud af huset.

En tredje beboer kan ikke besvare spørgsmålene vedrørende aktiviteter og træning, men tilsynet observerer, at beboeren bliver hentet af en aktivitetsmedarbejder og fulgt ned til stuen, hvor der er højtlesning. Det ses, at beboeren lytter opmærksomt til oplæseren, smiler og deltager en smule i snakken indimellem oplæsningen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er en fysioterapeut på hver afdeling, hvor det tilkendes, at der arbejdes med planer for vedligeholdende træning for alle beboerne, og derudover er der tilbud om fællestrening, såsom stolegymnastik. Dertil tilbydes der fælles gåture en gang om ugen, uanset hvordan vejret er, og hver afdeling har en ugentlig bustur. Beboerne kan ønske, hvor turene skal gå hen. Det kan f.eks. være minde-ture, hvor barndoms kvarterer besøges.

Ergoterapeuten har køkkentræning med beboere, hvor beboerne selv laver maden, hvilket for mange beboere bidrager til øget livskvalitet og identitetsfølelse.

Beboerne kan ønske aktiviteter, som vil blive forsøgt imødekommet, og medarbejderne er også meget opmærksomme på, at de beboere, der ikke selv er opsøgende, bliver tilbudt aktiviteter. Møllegårdens aktivitetsmedarbejder går ligeledes rundt i huset, og orienterer om aktiviteterne, og sørger for, at alle beboere bliver tilbudt aktiviteter.

Ved indflytning er der altid en indflytningssamtale, hvor der også tales om aktiviteter og interesser. Aktiviteterne planlægges i et samarbejde mellem aktivitetsmedarbejderen, ergoterapeuten, fysioterapeuterne og plejepersonalet.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er varierede aktivitetstilbud, og at træning er synlig og let at komme til. Beboerne oplever en variation i aktiviteter og træning, som de kan deltage i efter lyst og behov. Dertil vurderes det, at medarbejderne i meget høj grad er orienterede om, og kan redegøre for de eksisterende aktiviteter, træning og individuelle tilbud.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:**Observation**

Der observeres en god tone mellem medarbejderne og beboerne og medarbejderne imellem. Samtidigt observeres der en individuelt tilpasset jargon mellem enkelte medarbejdere og beboere.

Beboerne tiltales ved navn, og medarbejderne imødekommer generelt beboerne med smil, åbent kropssprog og fysisk kontakt.

Det observeres, at en medarbejder spørger ind til, hvordan det går med beboerens ben, og de følges ned af gangen, og sludrer i øjenhøjde. En anden medarbejder snakker med en beboer om vejret, hvorefter de synger dele af en forårssang sammen; *"gem et lille smil til det bliver gråvej"*. Beboeren smiler. En beboer, som spørger efter sin datter, fremstår i et øjeblik urolig, og det observeres, at der hurtigt kommer en medarbejder, der sætter sig på hug og beroliger beboeren med sit nærvær.

I de observerede dialoger omtales beboerne omsorgsfuldt og med respekt og fokus på den enkeltes funktionsevne, personlighed og behov.

Interview med beboere

Beboerne oplever generelt en god omgangstone. De oplever, at der bliver talt pænt til dem, og at der bliver spurgt ind til den enkeltes behov. Alle beboerne siger, at medarbejderne er søde og flinke.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de i kommunikationen lægger vægt på, at beboerne imødekommes med respekt. Medarbejderne fremhæver for dem vigtige elementer i kommunikationen, herunder at være lyttende og anerkendende samt at kommunikere i øjenhøjde. Medarbejderne fortæller, at de anvender Marte Meo metoden. Her arbejder medarbejderne bl.a. med at være opmærksomme på at give beboeren tid til at svare og at give tid til at få bekræftet det, som medarbejderen tror, at beboeren vil svare.

I forhold til beboere med demens, fortæller medarbejderne, at det er vigtigt ikke at stille for mange spørgsmål og at møde beboerne, hvor de er. Dertil er det vigtigt at give tid og plads til at danne en relation samt at invitere og guide beboerne i hjælpen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes desuden, at beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og flinke. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen med beboerne.

3.8 Observationsstudie

Data:**Kommunikation****Observationsstudie I af personlig pleje ved to medarbejdere:**

Da tilsynet ankommer, er den ene medarbejder allerede i boligen. Medarbejderen præsenterer tilsynet for beboeren, der ligger i sin seng. Den anden medarbejder træder ind i boligen, og hilser på beboeren. Beboeren smiler til medarbejderne, og det er tydeligt, at der er en relation mellem beboeren og medarbejderne. Medarbejderne informerer løbende beboeren om, hvilke handlinger der udføres, f.eks., at dynen løftes, at hovedpuden fjernes, og at hovedgærdet køres ned. Medarbejderne benytter beboerens navn, frasen en enkelt gang, hvor den ene medarbejder tiltaler beboeren som "lille ven", hvortil bebo-

eren viser et neutralt ansigtsudtryk. Medarbejderen fortæller efterfølgende til tilsynet, at medarbejderen indimellem kommer til at anvende denne tiltale, men at medarbejderen oplever, at beboeren ikke har noget imod det.

Det observeres, at den ene medarbejder på et tidspunkt går ud på badeværelset, imens beboeren er ved at tale, hvor medarbejderen svarer ude fra badeværelset.

Der anvendes humor af både medarbejderne og beboeren, og der er en munter stemning under plejesituationen.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er i boligen, da tilsynet ankommer. Medarbejderen præsenterer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Medarbejderen henvender sig til beboeren i øjenhøjde. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejerelevante emner. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone, og benytter sig af et imødekomende kropssprog og smil. Medarbejderen fremstår nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren gives løbende valgmuligheder. F.eks. spørges beboeren om valg af bluse, og om natkjolen skal lægges til vask. Beboeren inddrages i forhold til valg af forflytningsmetode, hvor medarbejderne foreslår forflytning ved Sara Steady, men beboeren ønsker at blive forflyttet via loftlift, hvilket medarbejderne retter sig efter.

Medarbejderne informerer løbende beboeren om, hvad der sker under plejeforløbet. Beboeren spørges flere gange i forbindelse med opgaven, f.eks. om bleen sidder rigtigt, om ryggen på kørestolen er indstillet rigtigt, og om beboeren er klar til at blive kørt ud af boligen.

Til sidst i plejeforløbet spørges beboeren ind til, hvordan håret ønskes friseret og sat, og om hvornår beboeren kunne tænke sig at komme til frisøren. Den ene medarbejder spørger beboeren, om der skal bestilles tid, hvilket beboeren lige vil tænke over.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt.

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Tilsynet observerer, at beboeren virker tilfreds, og har en rolig ansigtsmimik.

Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis, f.eks. ses det, at beboeren bliver meget glad, da medarbejderen holder to forskelligt farvede bluser frem for beboeren, så beboeren selv kan bestemme sin bluse. Ydermere inddrager medarbejderen beboeren i valg af bl.a. hårbøjle og læbestift. Medarbejderen tilpasser valgmulighederne til beboerens kognitive funktionsnedsættelse, så beboeren kan vælge mellem to ting.

Rehabilitering

Observationsstudie I af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren gives mulighed for at gøre det, beboeren selv har ressourcer til. Beboeren guides til at løfte et ben ad gangen ved hjælp til benklæder og strømper og til at løfte hoved og arme i forbindelse med forflytning. Beboeren foretager selv det meste af den øvre personlige pleje ved verbal guidning og spejling. Medarbejderen viser ved spejling, hvorledes beboeren skal komme lidt grundigere ind under armene med vaskekluden, samt hvorledes beboeren skal tørre sig grundigt med håndklædet efterfølgende. Til sidst i plejesituationen motiveres beboeren ved, at medarbejderne italesætter morgenmaden, som venter.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal og fysisk guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger.

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet og at løfte armen i forbindelse med afklædning.

Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens deltagelse, og takker beboeren for hjælpen, når beboeren f.eks. læner sig frem, så medarbejderen kan rette beboerens bluse til.

Organisering af arbejdet

Observationsstudie I af personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder ringer til den anden medarbejder, som endnu ikke er ankommet, for at arrangere, at denne skal tage nogle vaskeklude med, hvilket medarbejderen gør. Derefter udføres der hjælp til nedre personlig pleje i sengen. Efterfølgende forflyttes beboeren til sin kørestol, og støttes til øvre pleje.

Under hele plejeforløbet går medarbejderne til og fra badeværelset for at hente remedier, idet medarbejderne ikke har pakket nødvendige plejeartikler på forhånd, og placeret disse hensigtsmæssigt i forhold til varetagelsen af plejen. Ved efterfølgende refleksion med medarbejderne fortæller de, at de normalt har alle remedier klar på et bord, men at de glemte det pga. den uvante situation med tilsynets tilstedeværelse.

Den ene medarbejder udfører sengeredning samt lettere oprydning og rengøring, imens den anden medarbejder hjælper med den øvre pleje.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn. Medarbejderen har desuden affaldspose samt pose til vasketøj inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler, såsom liftsejl og kørestol, er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er minimum af spildtid, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderen rydder op, imens beboeren børster tænder. Forløbet gennemføres ligeledes på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Faglig udførelse

Observationsstudie I af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig indledningsvist engangsforklæde og handsker. Det observeres, at den ene medarbejder ikke skifter handsker rettidigt mellem uren og ren procedure, og at der ikke udføres håndhygiejne mellem handskeskift. Ligeledes observeres det, at medarbejderne ikke skifter eller aftager engangsforklædet efter uren procedure, og at beboerens rene tøj bæres op ad forklædet, som er anvendt under den urene procedure. Dertil ses det, at den ene medarbejder flere gange kløer sig i ansigtet med handsker på under den personlige pleje.

Beboeren hjælpes med nedre hygiejne på faglig korrekt vis. Der vaskes i hudfolder, og medarbejderne sørger for, at huden bliver duppet tør. Ved den nedre personlige pleje observerer medarbejderne, at beboerens hud er rød, og de italesætter dette over for beboeren, som bekræfter at huden føles irriteret. Medarbejderne fortsætter plejen, og gør ikke yderligere. Der reflekteres efterfølgende med tilsynet om observationen, og medarbejderne fortæller, at beboeren ikke havde nogen barrierecreme, hvorfor de ikke kunne smøre beboeren på det udsatte område. Tilsynet spørger ind til arbejdsgangen, og medarbejderne fortæller, at de vil kontakte social- og sundhedsassistenten omkring den observerede rødme.

Medarbejderne forflytter beboeren via loftlift på en kontrolleret og rolig måde, hvor medarbejderne kort og præcist guider beboeren til forflytningen. Beboeren fremstår bekendt med rutinen under forflytningen.

Undervejs i plejeforløbet anvendes sengens funktioner ikke optimalt i forhold til at sikre ergonomiske arbejdsstillinger for medarbejdernes rygge. Sengen skubbes ind og ud fra væggen samt rengøres, uden at sengen er kørt op i korrekt arbejds højde. Til sidst skubbes sengen på plads, selv om hjulene er låst.

Ved mobilisering i sengen anvender medarbejderne ikke rette redskaber til at vende beboeren om på siden, hvilket bevirker, at medarbejderen må anvende mange kræfter på at skubbe og trække i lagenet, med risiko for friktion af beboerens hud.

Beboeren hjælpes med den øvre personlige pleje, imens beboeren sidder i sin kørestol midt i stuen. Beboeren bliver ikke kørt på badeværelset, hvor øvre personlig pleje naturligt ville foregå ved håndvasken. Beboeren tilbydes ikke mundpleje. Medarbejderne fortæller efterfølgende, at der ikke udføres mundpleje, idet beboeren ikke har nogle tænder, og medarbejderne reflekterer ikke over, om beboeren ville opleve velvære ved at sidde foran et spejl ved vasken på badeværelset og få foretaget mundpleje. Beboerens mund ses med belægninger.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens tørre hud på benene, og smører beboeren ind i creme. Herefter forflyttes beboeren med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. På badeværelset støttes beboeren til øvre personlig pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke udfører håndhygiejne mellem handskeskift.

De praktiske opgaver varetages af medarbejderen, da beboeren, på grund af sin fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i lav grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er tilpasset individuelt til beboerne, men at der er flere tilfælde af en mindre opmærksom og nærværende kommunikation i det ene observationsstudie. Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier udvises selvbestemmelse og medinddragelse, samt at plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt i det ene observationsstudie. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i det andet observationsstudie ikke organiserer plejesituationen hensigtsmæssigt, idet medarbejderne løbende må afbryde plejen for at hente remedier. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i det ene observationsstudie mangler færdigheder i korrekt forflytningsteknik ved mobilisering af beboeren, med risiko for friktion af huden, samt at medarbejderne ikke anvender korrekte arbejdsstillinger. Dertil er det tilsynets vurdering, at de hygiejniske retningslinjer overholdes i varierende grad. I begge observationsstudier udføres der ikke håndhygiejne mellem handskeskift. Desuden er det tilsynets vurdering, at der i det ene observationsstudie ikke foretages rettidigt skift af handsker og forklæde mellem uren og ren procedure.

3.9 Organisatoriske rammer

Data:

Interview med ledelsen

Ledelsen fortæller, at der på Møllegården er ansat sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, fysioterapeuter, og en ergoterapeut. Sygeplejerskerne er centralt organiserede og har tovholderfunktion i afdelingerne på de komplekse borgerforløb. Derudover samarbejdes der bl.a. med den kommunale hygiejnesygeplejerske, Akutteam, og med huslægen.

Der er både social- og sundhedsassistenter og -hjælpere i vagterne, og der kan også være ufaglærte medarbejdere. Dertil er der sygeplejersker i dag og aftenvagter og om natten serviceres Møllegården af hjemmesygeplejen. Der er tre nattevagter, som samarbejder om opgaverne.

Der arbejdes primært med egne timelønnede afløsere på Møllegården, der kender huset. Eksterne vikarer er sidste prioritet.

Ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer. Ved nyansættelse er der fem dages introduktion, og den nye medarbejder følges med en erfaren medarbejder i en mentorordning. Der sker løbende praksisnær kompetenceudvikling gennem det faglige samarbejde.

Leder og afdelingsledere faciliterer kvalitetsarbejdet sammen med udviklingssygeplejersken. Der afholdes løbende undervisning i faglige emner, såsom palliation, grundlæggende sygepleje, delir, KOL og diabetes. Det drøftes aktuelt, om der er behov for særlig tilrettelagt uddannelse i geriatri. En læge ansat som konsulent i kommunen bidrager ofte til undervisningen.

Der afholdes dagligt faglige møder i begge afdelinger, hvor beboere gennemgås i forhold til indsats, opfølgning og planlægning. Dertil afholdes der beboerkonferencer, triagemøder og trivselsmøder. Dertil har sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter månedlige faglige refleksionsmøder.

Alle medarbejdere, plejepersonale, sygeplejersker, terapeuter, køkkenmedarbejdere, rengøring og ledelsen har supervision månedligt. Dette er en politisk beslutning fra 2021 med det formål at forebygge forræelse. Ledelsen fortæller, at supervision har været en svær proces for medarbejderne, idet det for nogen kan være et uvant rum at sidde og tale i en gruppe med ledelsestilstedeværelse. Supervisionen tager derfor mere udgangspunkt i husets værdier, som et fælles udgangspunkt frem for kun det personlige udgangspunkt, hvilket har givet mere tryk for medarbejderne.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der afholdes daglige morgenmøder, hvor der sparres om dagens opgaver. Dertil er der faglig sparring, hvor beboerne gennemgås.

Ved endt vagt er der en sen afrapportering, og der udarbejdes opgaver i Nexus, så observationer og opgaver er tydelige for det næste vagtlag. Medarbejder pointerer, at de hver især er ansvarlige for at læse baglæns på egne beboere, hvis de har haft arbejdsfri et par dage.

Der afholdes tavle-/triageringsmøde to gange om ugen, hvor alle beboerne drøftes. Dette foregår ved et tværfagligt møde. Der tages afsæt i fysiske, psykiske og sociale ændringer hos beboerne.

En beboer kan ændre sig fra grøn til gul ved f.eks. at udvise en forandret adfærd, og så sættes en indsats i gang. Der gives f.eks. ekstra væske, og der tages kontakt til læge, og alle vagtlag skal være opmærksomme og dokumentere dette i Nexus.

Medarbejderne fortæller, at der ofte er undervisning i forskellige faglige emner, som f.eks. palliation. Bl.a. underviser den praktiserende læge og sygeplejersker i flere forskellige faglige emner.

Desuden fortæller medarbejdere, at de er mange som er værdighedsambassadører og demensambassadører, som går forrest. Dertil er der på Møllegården Nexusansvarlige, forflytningsvejledere, hygiejnerpersoner og ernæringsnøglepersoner.

Desuden fortæller medarbejderne, at udviklingssygeplejersken er tilgængelig for sparring og samarbejde i det daglige.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad arbejdes målrettet med at sikre organisatoriske rammer, som understøtter kompetenceudvikling og faglig sparring i det daglige. Tilsynet vurderer, at der er en høj grad af overensstemmelse mellem ledelsens intentioner og fokus og medarbejdernes oplevelse af en struktureret organisering af de faglige rammer. Det vurderes, at medarbejderne er bevidste om adgangen til faglig sparring og kompetenceudvikling.

3.10 Tværfagligt samarbejde

Data:

Interview med ledelsen:

Ledelsen beskriver, at det tværfaglige samarbejde prioriteres højt, og faciliteres ved de daglige tavlemøder og faglige møder i afdelingerne. Den tværfaglige viden kommer f.eks. i spil ved en beboer, som har smerter, hvor det kan være, at fysioterapeuten kan tilbyde træning frem for at vælge smertestillende behandling som første valg.

På beboerkonferencer deltager der både service-, køkken- og aktivitetsmedarbejder, fysioterapeuter, ergoterapeut og sygeplejersker. Det brede tværfaglige samarbejde bidrager med mange vinkler og nuancer til planer og evalueringer. Dertil har Møllegården tilknyttede plejeboliglæger, hvilket fungerer godt.

Det fremhæves, hvorledes forløbet med Værdighedsrejseholdet kun har styrket det tværfaglige samarbejde. For nærmere beskrivelse henvises til afsnittet Status og udviklingsområder øverst i rapporten.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne beskriver, hvorledes de i den daglige praksis trækker på tværfaglige kollegaer, såsom ergoterapeut, fysioterapeut, aktivitetsmedarbejder, udviklingssygeplejerske og Akut-team, der har base i huset, samt huslæger. De oplever, at det er en stor fordel, at fagpersonerne er tæt på, så de nemt kan tilkaldes, når der opstår en problematik eller tvivl.

Adspurgt, hvordan beboerne fordeles, beskriver medarbejderne, at der dagligt fordeles beboere i et samarbejde mellem koordinator og faguddannede medarbejdere. Sygeplejersken kommer på afdelingerne hver morgen og planlægger de sygeplejefaglige opgaver med medarbejderne.

Desuden kan medarbejderne fortælle, at kommunen har en hygiejnesygeplejerske, som faciliterer tydelige retningslinjer at arbejde ud fra. Der er aktuelt beboere med smitte, hvor der skal tages særlige hensyn.

Ved beboere, hvor der observeres forandringer eller andre trivselsudfordringer, arbejdes der særligt tæt sammen på tværs af faggrupper. Det kan være ved en beboer, som ikke trives på alle parametre i Tom Kitwoods Blomst. Det kunne f.eks. være, at en beboer lukker sig mere inde i sin bolig, og ikke ønsker at deltage i aktiviteter som tidligere. Her vil beboeren blive taget op på en beboerkonference, hvor alle faggrupper vil fremlægge de observationer, der er gjort, og der vil tværfagligt blive udarbejdet en indsats for at se, om beboeren kan få trivselskarret fyldt op.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at det ledelsesmæssigt prioriteres at sikre tværfaglighed og tværfagligt samarbejde både internt og eksternt. Dette ses blandt andet ved de forskellige faggrupper, der er ansat på Møllegården og deres repræsentation i de fælles faglige mødefora.

Tilsynet vurderer, at den tværfaglige sammensætning og tilgængelighed bidrager til en nuanceret tværfaglig tilgang til at planlægge og evaluere indsatser, målrettet beboernes trivsel. Dertil er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde bidrager til medarbejdernes tilfredshed og tryghed ved, at sparring og støtte er tilgængelig, når det er relevant og aktuelt for medarbejderne i en given situation.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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.

5. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe 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>

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.