

Tilsynsrapport

Lyngby-Taarbæk Kommune

Socialforvaltningen - Ældreservice

Områdecenter Bredebo

Uanmeldt helhedstilsyn

November 2014

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Bagerst i rapporten findes en kort beskrivelse af tilsynets indhold, formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

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

INDHOLDSFORTEGNELSE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | VURDERING | 3 |
| 1.1 | Tilsynets samlede vurdering | 3 |
| 1.2 | Tilsynets anbefalinger | 4 |
| 2 | OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET | 5 |
| 3 | DATAGRUNDLAG | 6 |
| 3.1 | Organisatoriske rammer og opfølgning fra sidst | 6 |
| 3.2 | De fysiske rammer og teknologiske forhold på plejecentret | 7 |
| 3.3 | Pleje- og omsorgsfaglige forhold på plejecentret | 8 |
| 3.4 | Mad og måltider | 10 |
| 3.5 | Retssikkerhed og medindflydelse på plejecentret | 11 |
| 3.6 | Miljø i hverdagen | 12 |
| 3.7 | Døgnrytmen på plejecentret | 13 |
| 4 | FORMÅL OG METODE | 15 |
| 4.1 | Formål | 15 |
| 4.2 | Metode | 15 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 16 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 17 |
| 4.5 | Indhold | 17 |
| 5 | KONTAKTOPLYSNINGER | 19 |
| 5.1 | Præsentation af BDO | 19 |

1 VURDERING

1.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Lyngby Taarbæk Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Områdecenter Bredebo.

BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, dokumentation og observationer. Vurderingen er foretaget på baggrund af lovgivningen, Lyngby Taarbæk Kommunes kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Det overordnede indtryk af Områdecenter Bredebo er, at der er tale om et plejecenter med " **Meget Tilfredsstillende forhold**".

Den sundhedsfaglige dokumentation er generelt tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at områdecentret Bredebo arbejder målrettet i forhold til at sikre beboerne en pleje og omsorg af høj kvalitet.

Den sundhedsfaglige indsats i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp leveres ud fra en rehabiliterende tankegang med stort fokus på beboernes medinddragelse og medindflydelse i hverdagen.

Beboerne oplever trivsel og stor grad af medinddragelse og medindflydelse i hverdagen. Beboerne får i høj grad den pleje og omsorg, de har behov for.

På områdecentret Bredebo er der fokus på at sikre høj faglighed og tilstedeværelse af de nødvendige kompetencer. Medarbejderne fremstår særdeles kompetente og har fokus på at tilbyde en faglig og individuel pleje og omsorg til beboerne, som fint tager udgangspunkt i målgruppens særlige behov og den enkelte beboers vaner og ønsker.

På Områdecentret Bredebo tilbydes beboerne en bred vifte af aktivitetstilbud såvel indendørs som udendørs. Aktivering af beboerne prioriteres højt og der er ansat medarbejdere, der udelukkende varetager opgaver i forhold til planlægning og koordinering af disse. Tilsynet bemærker positivt, at der i aktiveringen af beboerne er fokus på vigtigheden af, at beboerne også aktiveres og medinddrages i forhold til almindelige dagligdags gøremål.

Samarbejdet såvel internt som eksternt og på tværs af de forskellige faggrupper opleves velfungerende.

1.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til Områdecentret Bredebo fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at områdecentret fremadrettet arbejder med døgnrytmeplanerne således, at de i højere grad afspejler, hvordan beboerens ressourcer medinddrages gennem hele døgnet, samt beskriver beboernes behov for hjælp på en handlevejledende og individuel måde hele døgnet.
2. Tilsynet anbefaler, at områdecentret har en opmærksomhed på madens kvalitet. Tilsynet bemærker, at alle de adspurgte beboere finder den varme mad mindre tilfredsstillende.

2 OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

| |
|---|
| Adresse |
| Områdecenter Bredebo, Bredebovej 1, 2800 Kongens Lyngby |
| Leder |
| Elisabeth Millang |
| Antal boliger |
| 96 boliger |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg |
| Den 14. november 2014 kl 08.15- 13.15 |
| Tilsynsforløb og deltagerkreds |
| <p>Tilsynet blev planlagt og koordineret i samarbejde med to assisterende områdeledere.</p> <p>Tilsynsførende orienterede kort om tilsynsforløbet. Der blev udvalgt 3 beboere, som gav deres accept til, at tilsynsførende måtte gennemgå deres personlige data.</p> <p>Desuden foretog tilsynet rundgang på plejecentret, hvor de kontaktede flere medarbejdere og beboere, som de mødte på deres vej på fællesarealer og i beboernes boliger. Indholdet af interviewene fremgår af nedenstående.</p> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til de to assisterende områdeleder og centerlederen.</p> |
| Tilsynsførende |
| Manager Gitte Ammundsen, Sygeplejerske Konsulent Mette Norré Sørensen Sygeplejerske |

3 DATAGRUNDLAG

3.1 Organisatoriske rammer og opfølgning fra sidst

| | |
|------|---|
| Data | <p>Ledelsen oplyser, at den sidste del af områdecenteret nu er indflyttet. Ledelsen arbejder målrettet med, at områdecenteret skal smeltes sammen til en enhed.</p> <p>Ledelsen oplever, at flytningen er gået godt, men er samtidig bevidst om, at beboerne har fået nye relationer og medarbejderne nye arbejdsgange som skal tilpasses.</p> <p>Der har været en oplevelse fra de pårørendes side, at der i forbindelse med indflytningen har været en nedgang af aktiviteter specielt i weekenden.</p> <p>Plejecenteret arbejder med at synliggøre aktivitets indsatsen, ved blandt andet at få sat tavler op på alle afdelinger med informationer. Områdecenteret har haft stor glæde af ældre puljen, som blandt andet har gjort det muligt at iværksætte nye aktivitet tiltag.</p> <p>For at sikre en synliggørelse af den tværfaglig indsats på aktivitetsområdet, afholdes der møder en gang om måned med afdelingerne og aktivitetsmedarbejderne, hvor aktivitets kalenderen bliver drøftet og nye tiltag bliver planlagt. I øjeblikket er der fokus på juleplanlægningen.</p> <p>Områdecenteret arbejder med udgangspunkt i kommunens værdigrundlag.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fokus på at sikre, at det sundhedsfaglige niveau opretholdes i samme høje niveau som tidligere. I øjeblikket bruges der energi på at ensrette medicin håndteringen. Desuden er der udarbejdet faste retningslinjer for kontaktpersonens rolle og ansvar i forbindelse med opdatering af døgnrytmeplanerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at maden bliver leveret fra Centralkøkkenet i øjeblikket, men at man forventer, at områdecenteret opstarter "Mad fra bunden" fra 1. mart 2015.</p> <p>Ledelsen fortæller, at områdecenteret har en kompleks beboersammensætning. Der er enheder med demente beboere, psykiatriske beboer og en afdeling som primært har beboere med somatiske udfordringer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der afprøves en model i øjeblikket, da der er en forventning om, at medarbejderne kan arbejde i alle enheder og har forståelse for hinandens felt. Områdecenteret har ansat 5 sygeplejersker i dagtiden og 2 aftensygeplejersker. Desuden er en ny assisterede områdeleder blevet ansat, som skal gå på tværs af alle afdelingerne.</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>Samarbejdet med de frivillige medhjælpere skal fremadrettet styrkes, da der ikke har været en frivillig koordinator gennem en periode. En terapeut har netop fået opgaven fra 1. december.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er stor opbakning fra tidligere pårørende, som fortsat kommer på områdecenteret og hjælper til.</p> <p>Områdecenteret har loftlifte og automatiske bækkenstole på alle afdelinger.</p> <p>Badeværelserne er indrettet med håndvaske, som kan reguleres ind efter beboernes ønske og behov.</p> |
| Tilsynets vurdering | Tilsynet har ingen yderligere bemærkninger. |

3.2 De fysiske rammer og teknologiske forhold på plejecentret

| | |
|------|--|
| Data | <p>Områdecenteret Bredebo er et nybygget områdecenter med rammer indendørs og udendørs som er afstemt med målgruppens behov.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en hyggelig indretning med en blanding af nye og lidt ældre møbler. Adskillelsen af spisestue og dagligstue, observerer tilsynet giver gode muligheder for, at der kan skabes en hverdag, hvor beboerne oplever, at der tages hensyn til deres ressourcer.</p> <p>På en demens afdeling observerer tilsynet, at nogle beboere efter morgen maden tilbydes en aktivitet i dagligstuen, mens andre beboere som er mere urolige opholder sig i spisestue området.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er mulighed for træning i områdecenterets træningslokale.</p> <p>Tilsynet observerer, at der finder en aktivitet afsted i caféen om formiddagen. Tilsynet ser at både mænd og kvindelige beboere er samlet omkring en blomsterbindings aktivitet. Beboerne er meget optaget af aktiviteten. En beboer hjælper aktivt til, at blomsterne bliver fordelt mellem beboerne.</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for en meget detaljeret og indholdsrig aktivitetskalender for november måned.</p> <p>Der ses et bredt varieret tilbud lige fra gåture, banko, oplæsning, hjerne og erindringsgymnastik.</p> <p>Beboerne er meget glade for deres bolig og fremhæver altanen som et stort plus.</p> <p>En beboer fortæller, at det ikke var svært at flytte på plejehjem, da den store bolig gav hende mulighed for at få mange møbler og ting med fra sin tidligere bolig.</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>Beboerne oplyser, at aktiviteterne er af underholdende karakter og at der er mange forskellige tilbud.</p> <p>En beboer fremhæver, at hun netop har fået tilbuddet om at deltage i gymnastik og er vældig glad for dette, da beboeren ønsker at holde sig i gang.</p> <p>Medarbejderne oplever, at områdecentrets rammer er dejlige og motiverende at arbejde i.</p> <p>Rammerne gør det muligt for medarbejderne at lave små aktiviteter på afdelingen.</p> <p>Medarbejderne fremhæver desuden caféen som en positiv ting, som både beboerne, medarbejderne og pårørende kan anvende.</p> <p>En anden medarbejder fremhæver positivt ringeklokkerne på beboernes døre, som en ting der fastholder den enkelte beboers selvstændighed.</p> <p>En medarbejder fremhæver, at der er små justeringer i indretningen, der med tiden er behov for at se på.</p> <p>Medarbejderen undrer sig over, at medicinskabene i ægteskabsboligerne er fælles og ikke giver mulighed for, at medicinen kan adskilles.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at terapeuterne er meget synlige i hverdagen og der opleves et godt samarbejde.</p> <p>Der er mange små aktiviteter i dagligdagen for eksempel strikkeklub, blomsterbinding og dans som mange af beboerne deltager i.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ofte går ture med beboerne og beskriver, at områdecenteret har gode udenoms arealer.</p> <p>Om sommers bruges gårdhaven som ligger i midten af områdecenteret. Medarbejderne oplever, at når en afdeling tager tiltag til en udendørs aktivitet, smitter det hurtigt af til den næste afdeling.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer og indretning på områdecenteret er afstemt med målgruppen.</p> <p>Miljøet i afdelingerne er præget af en hyggelig og hjemmelig atmosfære og medarbejderne i de enkelte afdelinger er meget bevidste på at anvende rammernes muligheder.</p> <p>Beboerne er tilfredse med de aktiviteter, som tilbydes.</p> |

3.3 Personlig pleje og praktisk hjælp

| | |
|------|---|
| Data | <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>Boligerne der besigtiges fremstår rene og ryddelige. Hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Beboerne oplever, at hjælpen tager udgangspunkt i deres ønsker og vaner.</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Beboerne er tilfredse med renholdelsen af boligen. Beboerne føler sig inddraget og der bliver taget højde for vaner og ønsker i den daglige pleje. Beboeren vil gerne gøre så meget selv som muligt, er bekendt med begrebet at være aktiv i eget liv.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er morgenrapport i hver afdeling, hvor alle medarbejdere bliver opdateret. Beboerne er fordelt dagen før og der bestræbes på, at det er kontaktpersonen, som passer beboeren. Der er stor respekt for hinanden faglighed og der opleves, at assistenterne er gode til at tilse beboerne, hvor der er særlige behov for pleje. Medarbejderne fortæller, at de taler om, hvorledes beboeren medinddrages i deres pleje og har fokus på, at de nye beboere med det samme oplever, at de bliver inddraget og får mulighed for at anvende deres ressourcer i hverdagen. Medinddragelsen foregår altid i samarbejde med beboeren. Pårørende inddrages, hvis beboeren ikke selv kan formulere sine ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at små detaljer, som at beboeren selv hælder fløde i kaffen, børster sine tænder, er der stor opmærksomhed på i hverdagen. De fleste beboere kan godt deltage i deres pleje, enten ved guidning eller ved at blive sat i gang med en konkret opgave.</p> <p>Flere medarbejdere fortæller, at de har fokus på, at beboeren får en god start på dagen. Medarbejderne kommer altid ind hos beboeren med godt humør. Medarbejderen aftaler altid med beboeren, hvornår hjælpen skal leveres. Dette skaber tryghed og derved mindskes beboerens behov for at skulle ringe efter hjælp.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at de har fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i deres arbejde. Det at kunne forebygge, at beboeren oplever funktionsnedgang er en omstændighed, der har stor betydning for, at den enkelte beboer oplever livskvalitet.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Det er tilsynet vurdering at beboerne i høj grad får den pleje og omsorg, de har behov for.</p> <p>Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne har meget fokus på medinddragelse og forebyggelse.</p> <p>Medarbejderne fremstår særdeles kompetente og har fokus på at tilbyde en faglig og individuel pleje og omsorg til beboerne, som fint tager udgangspunkt i målgruppens særlige behov og den enkelte beboers vaner og ønsker.</p> |

3.4 Mad og måltider

| | |
|-----------|---|
| Data | <p>Tilsynet observerer, at beboerne tilbydes morgenmad i spisestuerne. Bordene er dækket, og der står kurve med frisk bagt brød. En beboer har sin egen ost, som medarbejderen henter i beboerens køleskab</p> <p>Beboerne er velkomne på fællesarealerne i deres morgenkåber. Nogle beboere foretrækker at spise morgenmåltidet i boligen andre i spisestuen.</p> <p>Medarbejderne sørger for at beboerne får den rette mad, og går derefter videre til en ny plejeopgave.</p> <p>På de afdelinger tilsynet observerer under besøget, er alle beboere samlet i spisestuen under frokosten.</p> <p>Medarbejderne sidder med ved bordene og hjælper og støtter de beboere, som har behov for dette. Samtidig er medarbejderne med til at sikre, at der er en god stemning og dialog under måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer, at måltidet strækker sig over lang tid og det observeres, at beboerne hygger sig og virker rolige under måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne i en demens afdeling vælger at opdele beboerne, således at nogle sidder i spisestuen og resten i dagligstuen. Medarbejderen forklarer, at dette skaber en god ro og balance under måltidet.</p> <p>På den psykiatriske afdeling observerer tilsynet, at medarbejderne ligeledes tager hensyn til beboernes ressourcer. Her er der lavet cafe på køkkenbordet, beboerne går selv hen og tager, hvad de ønsker og sætter sig samlet ved bordene og indtager den kolde mad.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er fokus på medinddragelse under måltidet. De beboere der kan selv, smører deres egen frokost, andre får fadservering og andre igen får servering på tallerkner.</p> <p>Beboeren oplyser, at de finder måltiderne hyggelige og påskønner samværet med de andre beboere.</p> <p>Flere beboere oplever dog, at den varme mad ikke er speciel god og velsmagende. Nogle beboere er bekendte med, at områdecenteret på sigt skal have en kok ansat, dette ses der frem til.</p> <p>En beboer fortæller, at hun vælger at spise frokost i cafeen, da det giver en afveksling og mulighed for at møde nogle andre mennesker.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at den varme mad serveres om aftenen og de derfor ikke har kendskab til kvaliteten. Medarbejderne oplever den kolde mad er varieret, der er lun ret ca. 2-3 gange om ugen.</p> <p>Medarbejderne spiser nogle gange et pædagogisk måltid, andre gange har de selv madpakke med.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der i høj grad er behov for, at de sidder med ved bordene for at sikre trivsel og dialog under måltiderne.</p> <p>Medarbejderne har stor fokus på, at måltidet opleves hyggeligt.</p> <p>Medarbejderne har faste roller under måltidet og der ligger overvejelser omkring beboernes placering og ressourcer.</p> |
| Tilsynets | Der er tilsynets vurdering, at områdecentret har stor fokus på at |

| | |
|-----------|--|
| vurdering | <p>skabe trivsel og god stemning under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er stor medinddragelse af beboernes ressourcer og at medarbejderne fagligt kan redegøre for deres overvejelser i forhold til beboernes placering og inddragelse.</p> <p>Tilsynet vurderer dog mindre tilfredshed i forhold til den varme mads kvalitet. Alle de adspurgte beboere finder ikke den varme mad tilfredsstillende.</p> |
|-----------|--|

3.5 Retssikkerhed og medindflydelse på plejecentret

| | |
|------|---|
| Data | <p>Tilsynet har gennemgået tre beboer journaler.</p> <p>For alle døgnrytmeplaner finder tilsynet delvise mangler. I den første mangler der handlevejledende i forhold til bad. Desuden mangler der nat beskrivelse. Der er ikke beskrevet beboerens mentale ressourcer. Tilsynet vurderer, at dette kan være en væsentlig faktor, at vide om beboerne er åndsfrisk eller hukommelsessvækket.</p> <p>I den anden døgnrytmeplan mangler beskrivelse af beboerens mentale og sociale ressourcer. Desuden mangler der beskrivelse af hjælpen både aften og nat.</p> <p>Den sidste døgnplejeplan har ligeledes mangler i forhold til beboerens mentale og sociale ressourcer. Der mangler beskrivelse af beboerens psykiske pleje. Døgnrytmeplanen har karakter af en vejledning i stedet for en individuel plan for beboerens pleje. Tilsynet observerer, at der er udarbejdet relevante handleplaner, som beskriver beboernes problemstillinger i detaljeret grad, der ses dog desværre ikke henvisninger til disse i døgnrytmeplanerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de bruger døgnrytmeplanerne til afløserne i hverdagen. Medarbejderne oplever, at døgnrytmeplanerne er et godt redskab i hverdagen, som sikrer at det sundhedsfaglige niveau er højt i afdelingen. Det er kontaktpersonens opgave at ajourføre døgnrytmeplanerne. En sygeplejerske oplyser, at mange oplysninger som terapeuterne beskriver med fordel kan anvendes i beboernes døgnrytmeplaner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med kontaktpersonsordning, medarbejderne finder denne model som en stor fordel, da der så er en god kontakt til både beboeren og nærmeste pårørende. Medarbejderen oplever dog, at afdelingerne er små og derved har medarbejderen generelt en god kontakt til alle beboerne og et stort kendskab til deres behov for pleje og omsorg.</p> |
|------|---|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Medarbejderne fortæller, at der bliver afholdt indflytningsamtaler, hvor beboeren, pårørende og beboerens kontaktperson deltager. Medarbejderne bruger meget beboernes livshistorie i plejen. Oplever at det nogle gange kan være en udfordring, at få en veldokumenteret livshistorie fra de pårørende.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at døgnrytmeplanerne har delvise mangler i forhold til kravende til sundhedsfaglig dokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de har behov for og er tilfredse med måden, hvorpå hjælpen leveres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser stor respekt for beboernes medindflydelse, daglige levevis, behov og vaner i hverdagen.</p> |

3.6 Miljø i hverdagen

| | |
|------|--|
| Data | <p>Tilsynet oplever, at medarbejderne er meget synlige på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet ser medarbejdere sammen med beboere på alle afdelinger.</p> <p>Tilsynet oplever, at der foregår en rolig og erkendende dialog mellem beboerne og medarbejderne.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne hilser på beboerne og opmuntrer dem til at komme med i aktiviteter.</p> <p>Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på områdecenteret. En beboer som netop er indflyttet sammen med sin mand, finder det ligeledes trygt og rart, fremhæver at det er dejligt at hendes mand kan få den rette hjælp.</p> <p>Beboeren påpeger dog, at det kan være vanskeligt at bo sammen med mange hukommelsvækket beboere, men fortæller, at hun er begyndt at låse døren ind til sin bolig og det gør at hun har fået det ønskede privatliv.</p> <p>Flere beboere på de somatiske afdelingen fortæller, at det kan være vanskeligt at føre en samtale med medbeboerne, da det opleves, at mange er væsentlig hukommelsessvækket.</p> <p>En beboer fortæller, at hun derfor deltager meget aktivt i alle aktiviteter, da hun derved får socialt samvær med beboer fra andre afdelinger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er en god stemmning og dialog i huset.</p> <p>Alle medarbejder kender efterhånden hinanden og der er stor opmærksomhed på at man hilser på hinanden og bruger hinandens faglighed.</p> <p>Der er fokus på, at man møder beboeren, hvor de er og kommunikationen er ligeværdigt.</p> <p>En medarbejder fortæller, at nogle beboere skal man ikke tale så meget til, andre ønsker, at man taler meget og andre igen er det</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|--|
| | <p>vigtigt at bruge sit kropssprog.</p> <p>En medarbejder på en demensafdeling fortæller, at hun har øje for at afværger konflikter. Dette gøres ved afledning og ved at tage beboeren væk fra situationen. Medarbejderen er opmærksom på, at beboerne godt må sige deres mening og have en meningsudveksling med sine medbeboere.</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at beboerne trives og føler sig godt behandlet på områdecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et "hjemmeligt" miljø og der er stor vægt på, at kommunikationen er ligeværdig og imødekommende.</p> |

3.7 Døgnrytmen på plejecentret

| | |
|------|--|
| Data | <p>Tilsynet oplever, at der er stor faglighed på områdecentret. Alle afdelinger er pænt repræsenteret af social -og sundhedshjælpere og assistenter. Der ses desuden sygeplejersker på alle afdelinger.</p> <p>Beboeren fortæller, at medarbejderne er kompetente. En beboer fortæller, at hun selvfølgelig godt kan mærke, når nogle medarbejdere er nye. Den samme beboer fremhæver specielt nattevagternes indsats som noget helt specielt godt. De er altid imødekommende og kommer med det samme, hvilket har en stor værdi for beboeren.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er rig mulighed for kompetenceudvikling. En sygeplejerske oplyser, at hun allerede efter kun fire måneder har været på to kursuser. En anden medarbejder beskriver, at hun har været på et længere varende AMU kursus. Medarbejderne beskriver, at ledelsen er lydhørhed og efterkommer ønsker i forhold til udvikling.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er en fast møde struktur på områdecentret. En gang om ugen er der ligeledes tværfaglige møde med ergoterapeuten og fysioterapeuten, hvor beboernes situation bliver drøftet og hvor der er fokus på beboernes ressourcer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at samarbejdet mellem de forskellige afdelinger og faggrupper er godt. Der er god mulighed for at sparre med hinanden og stor respekt for hinandens faglighed.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der bliver gjort meget for, at alle</p> |
|------|--|

| | |
|---------------------|---|
| | <p>afdelinger oplever, at de er en del af Bredebo. Der er netop afholdt personalefrokost og der bliver ligeledes snart afholdt julefrokost for alle medarbejdere.</p> <p>Samarbejde med pårørende er ligeledes godt, der er fokus på, at pårørende skal føle sig godt behandlet, både når de kommer eller ringer til afdelingen. Et mere formaliseret samarbejde med pårørende er under udvikling</p> |
| Tilsynets vurdering | <p>Tilsynet vurderer, at områdecentret har kompetente medarbejdere, der har et fagligt relevant fokus på at sikre beboernes trivsel i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på udvikling og er bevidste om hinandens kompetencer og anvendelse af disse i hverdagen.</p> |

4 FORMÅL OG METODE

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

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

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

4.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.



Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at *alle* forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

Tilsynet indeholder to overordnede elementer, som kort præsenteres i nedenstående skema.

Tilsynets grundlæggende elementer

| Element | Beskrivelse |
|---|---|
| Observationer på fællesarealer | <ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget observation af aktiviteter og samvær på fællesarealer • Struktureret observation med faste fokusområder <ul style="list-style-type: none"> • Fokus på værdighed og trivsel • Fokus på socialt miljø • Fysiske rammer |
| Dialog med beboere, medarbejdere og leder | <ul style="list-style-type: none"> • Situationelt betinget dialog med medarbejdere og beboere, som opholder sig på fællesarealer <ul style="list-style-type: none"> • Dialogen afhænger af de omstændigheder, som de pågældende indgår i på tidspunktet og af observerede situationer, som giver anledning til spørgsmål • Dialog med leder, såfremt denne er til stede |

4.3 Vurderingsskala

På ældreområdet BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala.

| |
|-------------------------|
| Samlet vurdering |
| Meget tilfredsstillende |

Meget tilfredsstillende, som kendetegner et fremragende og fortrinligt tilsynsresultat, hvor der er konstateret ingen, få eller nogle mindre væsentlige mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. De eventuelle mangler der måtte være er typisk fordelt over et bredt spektrum af samtlige målepunkter hos en eller få beboere.

Tilfredsstillende

Tilfredsstillende, som kendetegner det gode, jævne og tilstrækkelige tilsynsresultat, hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. Manglerne forekommer typisk over et bredt spektrum af målepunkter hos flere beboere.

Ikke tilfredsstillende

Ikke tilfredsstillende, som kendetegner det utilstrækkelige og uacceptable tilsynsresultat, hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. Manglerne forekommer hos de fleste/alle beboere på afgrænsede eller spredte målepunkter.

Det meget tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets forslag til videreudvikling af udviklingspunkter.

Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger til fremadrettede udviklingsområder samt krav om udarbejdelse af handleplan.

Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om at der umiddelbart prioriteres problemområder samt udarbejdes handleplan for disse. Tilsynsresultatet udløser et opfølgende besøg.

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, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra Tilbudsportalen og plejecentrets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

4.5 Indhold

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, afhængig af plejecentrets størrelse. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig baggrund.

BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på plejecentre i Lyngby Taarbæk Kommune indeholder en helhedsorienteret og dialogbaseret del. Samlet set afdækker tilsynet de områder, som fremgår af nedenstående boks.

| Omsorgs- og plejemæssige praksis | Øvrige | Organisatoriske og personalemæssige forhold |
|--|--|---|
| Det skriftlige grundlag Individuel pleje og omsorg Inddragelse af ressourcer Medbestemmelse og indflydelse Værdier i praksis Rehabilitering Livskvalitet og mulighed for at fortsætte det tidligere liv Trivsel | Indretning og fysiske rammer Rengøringsstandard Samvær og aktiviteter Kost og måltidet Hverdag på plejehjemmet Inddragelse af frivillige Kommunikation og adfærd | Opfølgning på forgående tilsyn Internt og eksternt samarbejde Organisering af arbejdet Døgnrytme |

5 KONTAKTOPLYSNINGER

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til:

Leder af BDO Tilsyn

HELEN HILARIO JØNSSON

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision
Godkendt revisionsaktieselskab
Havneholmen 29
DK-1561 København V
Tlf.: 33 12 65 45
www.bdo.dk

5.1 Præsentation af BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.