



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Solgaven for Handicap og psykiatri
Selvejende institution Solgaven

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2023



Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	7
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Aktuelle vilkår og status.....	8
3.2 Personlig pleje og omsorg.....	8
3.3 Praktisk hjælp.....	9
3.4 Hverdagsliv (Mad, måltid og aktivitet).....	10
3.5 Selvbestemmelse og indflydelse.....	11
3.6 Kommunikation og adfærd.....	12
3.7 Dokumentation.....	13
3.8 Kompetence og udvikling.....	13
4. Tilsynets formål og metode.....	15
4.1 Formål.....	15
4.2 Metode.....	15
4.3 Vurderingsskema.....	15
4.4 Vurderingsskala.....	16
4.5 Tilsynets tilrettelæggelse.....	16
Om BDO.....	17

Forord

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

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

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

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 50 72

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om plejeSolgaven og tilsynet

Navn og adresse: Selvejende institution Solgaven, Flagspættevej 1, 4700 Næstved

Leder: Gitte Olsen

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven. Solgaven er målrettet blinde og svagt-seende.

Antal plejeboliger: 65

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. oktober 2023

Tilsynet blev indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og to afdelingsledere

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med Solgaven s ledelse
- Tilsynsbesøg hos fire borgere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere
- Gennemgang af dokumentationen, jf. Serviceloven, for fire borgere

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

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.

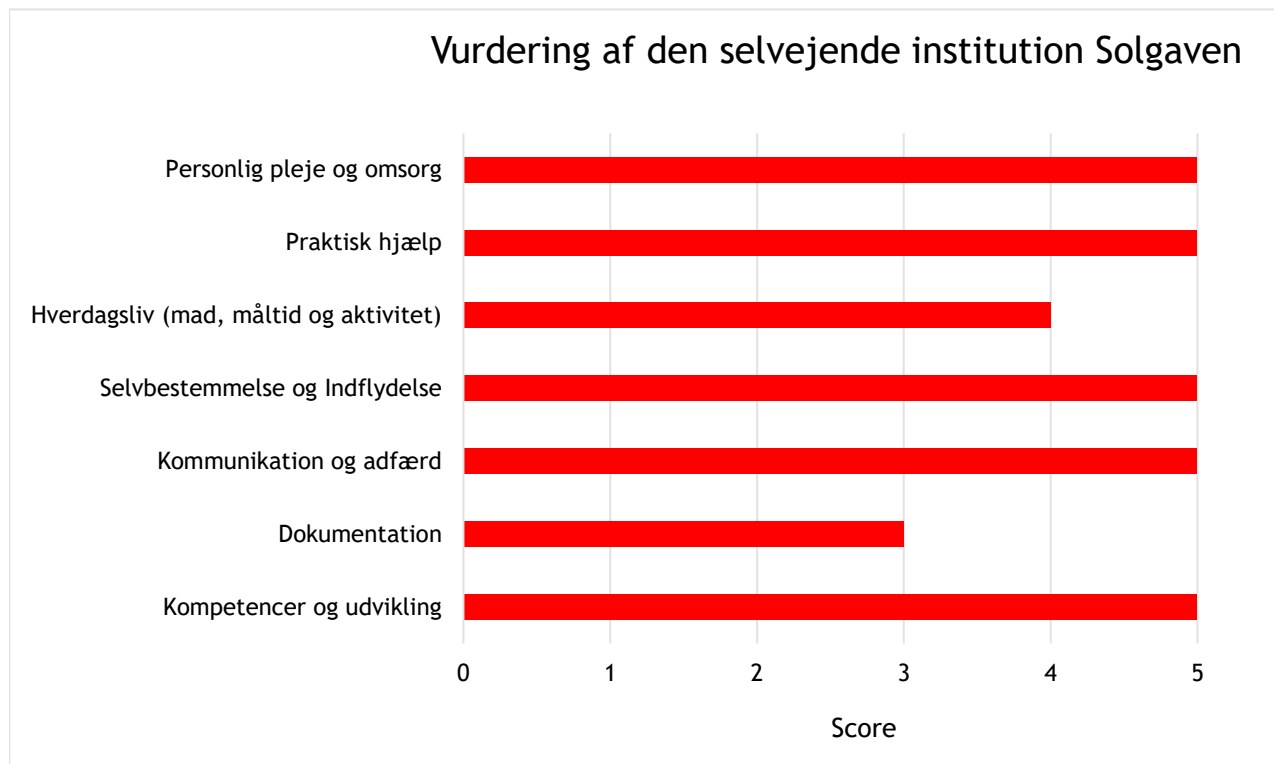
Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Samlet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på den selvejende institution Solgaven. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen uvildigt udtrukket fire borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelsen, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt rundgang og observation.

Personlig pleje og omsorg

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den pleje og støtte, de modtager, svarer til deres ønsker og behov, og alle er meget tilfredse med kvaliteten. Medarbejderne kan fagligt og reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og hvorledes de sikrer kvalitet og kontinuitet i indsatserne til borgerne. Medarbejderne kan redegøre for de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser og for den rehabiliterende tilgang samt for pleje og omsorg til borgere med kognitive udfordringer. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og til de praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer renholdelse af boligen, samt hvordan de understøtter borgerne i de praktiske opgaver. Det er vurderingen, at boligerne og hjælpemidler er rengjorte

Hverdagsliv

Tilsynet vurderer, at hverdagslivet på Solgaven i meget høj grad tilrettelægges på borgernes præmisser. Borgerne er meget tilfredse med de tilbudte aktiviteter, og de er ligeledes meget tilfredse med mad og måltider. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over tilrettelæggelse af hverdagen, og hvordan de arbejder med det gode måltid, herunder deres roller og ansvar i forhold til måltiderne, og hvorledes der skabes hyggelige måltider. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for opfølgning på borgernes ernæringstilstand, og vurderingen beror på, at medarbejderne ikke følger gældende praksis, da der ikke ses systematisk opfølgning på borgernes vægt.

Selvbestemmelse og indflydelse

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med at bo på Solgaven, og at alle borgerne i høj grad oplever indflydelse og medbestemmelse i hverdagen. Medarbejderne har relevante faglige refleksioner over borgernes muligheder og retten til selvbestemmelse og indflydelse, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de har dialog med borgerne om den sidste tid.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever i høj grad en respektfuld og anerkendende kommunikation. Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejderne tilgår borgerne med en anerkendende og respektfuld kommunikation, der bidrager til en god stemning og atmosfære på Solgaven et.

Dokumentation

Det er vurderingen, at den skriftlige dokumentation fremstår med en god faglig standard, men at den har mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor det er vurderingen, at medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde tid til gennemgang og opdatering af dokumentationen.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og gode muligheder for faglig sparring samt gode muligheder for løbende kompetenceudvikling.

Opfølgning

Ledelsen redegør for, hvordan de har fulgt op på anbefalingerne siden sidste års tilsyn og for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx er der fokus på implementering af en ny dokumentationspraksis og på livets afslutning med særligt fokus på tiden efter.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Solgaven:

Dokumentation

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At helbredsoplysninger i en journal mangler opdatering på et enkelt område.
- At de generelle oplysninger, herunder livshistorien, i to journaler er sparsomt udfyldt.
- At der i et tilfælde mangler opdatering af en funktionsevnetilstand, og at der i tre tilfælde mangler beskrivelse af borgerens forventninger og mål.
- At der i en basisplan mangler to handlevejledende beskrivelser, og at der i en anden basisplan mangler beskrivelse af borgerens kognitive udfordringer og behovet for hjælp og støtte.
- At der hos alle fire borgere mangler systematisk dokumentation for vægt.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde tid til gennemgang og opdatering af dokumentationen.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forbindelse med implementering af det nye Nexus har målrettet fokus på, at dokumentationen er fyldestgørende og opdateret samt på at sikre dokumentation for vægt.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen, i dialog med medarbejderne, aftaler rammer og vilkår for opdatering af dokumentation.

Hverdagsliv

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke følger gældende praksis for opfølgning på borgernes ernæring.

Hverdagsliv

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger gældende praksis for opfølgning på borgernes ernæring.

3. Datagrundlag

3.1 Aktuelle vilkår og status

3.1.1 Data

Ledelsen redegør for, at de siden sidste tilsyn har arbejdet med kvaliteten af dokumentationen. Der har været arbejdet med at sikre ensartethed, at undgå dobbeltdokumentation, og der er implementeret fast opfølgning. Det nye Nexus skal implementeres til november, hvilket sker i samarbejde med handicap- og psykiatriområdet. Som forberedelse på dette er der udarbejdet årshjul for gennemgang af opgaver, relateret til Nexus, og der arbejdes med opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser. Der er igangsat orientering og drøftelse af det nye Nexus på personalemøder, og der er særligt fokus på de medarbejdere, som har svært ved at dokumentere.

Som opfølgning på sidste års tilsyn er der udarbejdet en instruks med opfølgning på borgernes ernæringsstatus, og der er snart let adgang til vægte på alle afdelinger. Der har været nedsat en arbejdsgruppe af medarbejderrepræsentanter, som har drøftet mad og måltider, og emnet har været med på beboermøder. Der arbejdes med triagering med deltagelse af afdelingslederen, og der er implementeret fælles retningslinjer for afvikling samt for, hvordan borgerne scores. Der afholdes faste månedlige beboerråds-møder, hvor borgerne bliver spurgt om deres ønsker. Derudover er der blevet igangsat afdelingsvise beboerråds-møder efter borgernes anmodning. Der har ligeledes, på opfordring fra borgerne, været afholdt højskole. Ledelsen har sat særligt fokus på livets afslutning og tiden efter. Drøftelsen har været i forhold til, hvad der kan meldes ud til de øvrige borgere, når en borger bliver indlagt på sygehuset, eller når en borger afgår ved døden, og samtidigt at overholde tavshedspligten. Emnet har været drøftet i de respektive afdelinger samt i ledelsen. Der er besluttet, at den enkelte afdelingsleder vil tage en samtale med den enkelte borger om deres ønsker til, hvordan det skal foregå, fx hvilke ønsker borgeren har angående information til de andre borgere.

Opfølgning på sidste tilsyn

Ledelsen redegør for, hvordan de har fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at de arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet for at fortsætte udviklingen af den samlede kvalitet. Der er fx fokus på implementering af en ny dokumentationspraksis og på livets afslutning med særligt fokus på tiden efter.

3.2 Personlig pleje og omsorg

3.2.1 Data

Interview med borgere:

Alle fire borgere tilkendegiver, at den hjælp, de modtager, er svarende til deres behov, og at støtten stemmer overens med deres ønsker og vaner. For eksempel udtrykker en borger, at alle er søde til at hjælpe med det, borgeren ikke selv kan, og hvis borgeren har brug for mere hjælp, er alle venlige og hjælpsomme. Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og de udtrykker, at medarbejderne er fleksible og imødekommende. En borger fortæller, at borgeren har brug for mere hjælp end tidligere, og borgeren sætter stor pris på hjælpen til tøjvalg samt hjælp til at sikre rent tøj, da dette har stor betydning for borgerens livskvalitet. Alle borgere føler sig trygge, blandt andet på grund af deres faste kontaktpersoner og det, at hjælpen altid er lige i nærheden. Borgerne deltager i de daglige opgaver, og to borgere fortæller, at de primært selv klarer den personlige pleje i hverdagen, men at de får hjælp til det ugentlige bad. De øvrige borgere deltager, men de får kun delvis hjælp til den personlige pleje, og begge borgere oplever, at medarbejderne giver dem den nødvendige tid.

Observation:

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, at borgernes behov for pleje og omsorg afdækkes i samarbejde med borgerne. En medarbejder i hver afdeling møder tidligere ind end de øvrige for at danne sig et overblik over borgerne og medarbejderressourcer, og der lægges en plan for, hvem der er ansvarlig for dagens opgaver, fx triage. Medarbejderne møder efterfølgende ind i de enkelte afdelinger, hvor de læser op i dokumentationen og fordeler borgere og opgaver ud fra kontaktpersoner, kompetencebehov og kompleksitet. Ved fordeling af borgerne er der også fokus på det gode match, for eksempel relationer, kemi og tryghed. Ved fravær er medarbejderne gode til at hjælpe og samarbejde på tværs. Der triageres flere gange ugentligt i alle afdelinger med en fast tovholder med deltagelse af en sygeplejerske og som udgangspunkt med deltagelse af afdelingsleder. Derudover afholdes der borgerkonferencer, hvor denne i en afdeling er integreret i de faste personalemøder, mens konferencerne i de øvrige afdelinger er blevet afholdt ad hoc.

Der arbejdes med afsæt i Tom Kitwood og Blomsten som metode til borgere med kognitive udfordringer. Hjælpen er situationsbestemt og altid på borgernes præmisser. Medarbejderne har løbende sparring og erfaringsudveksling med hinanden omkring borgerne. Hverdagsrehabilitering er naturligt integreret i dagligdagen, og hvis en borger har behov for særlig træning, igangsætter medarbejderne træning i samarbejde med ergoterapeuten. Medarbejderne nævner, at de for eksempel bruger afstanden til caféen som motivation til træning. Medarbejderne har løbende drøftelser med borgerne om, hvordan de ønsker at bruge deres ressourcer, og de har fokus på at hjælpe borgerne med at prioritere deres ressourcer.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Solgaven i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at den pleje og støtte, de modtager, svarer til deres ønsker og behov, og alle borgerne er meget tilfredse med kvaliteten. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er velsoignerede, svarende til habitus. Vurderingen er, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og hvorledes de sikrer kvalitet og kontinuitet i indsatserne til borgerne. Medarbejderne kan redegøre for de sundhedsfremmende og forebyggende indsatser og for den rehabiliterende tilgang samt for pleje og omsorg til borgere med kognitive udfordringer.

3.3 Praktisk hjælp

3.3.1 Data

Interview med borgere:

Borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og en borger nævner, at borgeren ikke selv kan se, hvordan der ser ud i boligen, men at de pårørende altid siger, at der er rent og pænt. Ingen af borgerne deltager i rengøringen, mens flere borgere udtrykker, at de selv forsøger at holde deres bolig ryddelig.

Observation:

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, at det er faste medarbejdere, der står for rengøringen i borgerens boliger. Medarbejderne fortæller, at der er enkelte borgere, som ikke ønsker rengøring, når de opholder sig i

boligen, og de har indgået aftaler om, at rengøringen udføres, når de ikke er til stede i boligen. Plejepersonalet udfører daglige praktiske opgaver, såsom rengøring af toilet og sengeredning, og de hjælper borgerne med at holde boligen pæn og ryddelig. De borgere, som ikke selv kan, får hjælp til at handle i Solgaven s kiosk, og hvis der er borgere, der har behov for hjælp med deres telefon eller tv, hjælper medarbejderne eller Solgaven s pedeller dem.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Solgaven i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og til de praktiske opgaver, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer renholdelse af boligen, samt hvordan de understøtter borgerne i de praktiske opgaver. Det er vurderingen, at boligerne og hjælpemidler er renjorte.

3.4 Hverdagsliv (Mad, måltid og aktivitet)

3.4.1 Data

Mad og måltid

Interview med borgere:

Borgerne udtrykker overordnet tilfredshed med maden og måltidernes kvalitet. Alle borgerne oplever, at det er god og veltillavet mad, mens to borgere dog oplever, at maden er lidt for moderne til deres smag. Borgerne vælger selv, hvor de ønsker at spise deres måltider, og to borgere vælger at spise i fællesskabet, mens to andre borgere foretrækker at spise i egen bolig. Medarbejderne tager hensyn til borgernes individuelle ønsker og behov, fx nævner en borger, at medarbejderne i forbindelse med servering af maden fortæller borgeren, hvordan maden er placeret på tallerken.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de bestræber sig på at imødekomme borgernes ønsker, og at de tilbyder alternativer efter behov. Borgerne i to afdelinger tilbydes at spise i caféen, mens demensafsnittets borgere spiser i deres egen spisestue. Borgerne har faste pladser, og der tages hensyn til, at de kan have glæde af hinandens selskab. Medarbejderne er placerede omkring ved bordene. De er opmærksomme på, hvordan borgerne spiser, om de kan lide og om de kan tygge maden, eller om de har problemer med at synke maden. Medarbejderne er borgernes øjne, og de fungerer som borgernes hjælpere og assisterer dem, hvis en borger for eksempel ikke kan finde sin serviet eller sit glas. Personalet har stor opmærksomhed på, at svagtseende borgere bruger meget energi på selv små opgaver, som andre måske tager for givet.

Medarbejderne redegør for, at borgerne tilbydes en månedlig vejning, hvor der beregnes BMI. Hvis der er utilsigtede ændringer i vægten, vurderes behovet for indsatser i samarbejde med en sygeplejerske og ergoterapeut, og en læge inddrages ved behov. Personalet samarbejder med Solgaven ets ernæringsassistent, og borgere med særlige ernæringsbehov tilbydes for eksempel beriget kost eller fedtfattig kost. Særlige tiltag diskuteres ofte med de pårørende til borgerne.

Aktiviteter

Interview med borgere:

Borgerne oplever, at der er en god stemning og et aktivt miljø på Solgaven, og alle borgerne oplever, at de har en indholdsrig hverdag. Alle borgerne kan, på trods af deres synshandicap, i nogen grad orientere sig på fællesarealerne, og de får hjælp ved behov. To borgere fortæller, at de deltager i aktiviteter, når de har lyst, for eksempel i bankospil. En af borgerne understreger, at der er mange og varierede tilbud, og en anden borger nævner, at der også er oplæsning fra aviser og blade. To borgere ønsker ikke at deltage i Solgaven s aktiviteter, men de nyder at være i deres egen bolig og have deres egne sysler, hvor

en af borgerne fremhæver, at borgeren får hyppigt besøg af sine pårørende. Ingen af borgerne savner flere eller andre aktiviteter.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for, at der er faste aktivitetsmedarbejdere, der i fællesskab samarbejder og planlægger aktiviteter. Medarbejderne motiverer borgerne til at deltage og huske aftaler, og de følger også borgerne til aktiviteterne. Der afholdes regelmæssige beboerrådsmøder, hvor borgerne har mulighed for at komme med ønsker, for eksempel har der været afholdt højskole.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at Solgaven i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Tilsynet vurderer, at hverdagslivet på Solgaven i meget høj grad tilrettelægges på borgernes præmisser. Borgerne er meget tilfredse med de tilbudte aktiviteter, og de er ligeledes meget tilfredse med mad og måltider. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over tilrettelæggelse af hverdagen, og hvordan de arbejder med det gode måltid, herunder deres roller og ansvar i forhold til måltiderne, og hvorledes der skabes hyggelige måltider. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for opfølgning på borgernes ernæringstilstand, men vurderingen beror på, at medarbejderne ikke følger gældende praksis, da der ikke ses systematisk og opfølgning på borgernes vægt.

3.5 Selvbestemmelse og indflydelse

3.5.1 Data

Selvbestemmelse og indflydelse

Interview med borgere:

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med at bo på Solgaven. Tre borgere fortæller, at det er et dejligt sted at bo, og at de bliver forkælet af medarbejderne på en god måde. Borgerne føler, at de kan leve deres liv på egne præmisser med en høj grad af livskvalitet. Dog er en borger trist over sin samlede situation, da der er mange ting, som borgeren ikke længere selv kan. Men borgeren udtrykker samtidigt, at det hjælper med alle de søde medarbejdere, som gerne hjælper. Borgerne oplever i høj grad, at de har indflydelse på deres egen hverdag, og at de selv kan bestemme, hvordan deres dagligdag skal være. Alle borgerne oplever, at de har deres fulde frihed, og de giver alle flere eksempler på, hvordan de selv har indflydelse og selv bestemmer i hverdagen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør de for, hvordan de understøtter borgerne i selvbestemmelse og indflydelse i alle forhold. De har fokus på, at det er borgernes hjem, og de tilpasser sig borgernes rutiner, behov og ønsker. Medarbejderne har løbende dialog med borgerne om deres ønsker, og de er opmærksomme på ikke at presse borgerne til noget, de ikke ønsker, fx træning.

Medarbejderne drøfter løbende borgerens behov på deres møder med fokus på, hvad der er borgernes behov, og hvad der "kan være" personalets behov. Medarbejderne kan også opleve et krydspres af forventninger mellem borgerne og de pårørende. Her tager medarbejderne dialogen med de pårørende, og de fokuserer på at være borgernes talerør.

Ved indflytningssamtalerne drøftes den sidste tid og livets afslutning, og medarbejderne oplever, at der er forholdsvis mange borgere, der har taget stilling til deres ønsker, når de flytter ind. Samtalerne kan give anledning til nogle gode snakke, da det ikke altid er, at borgerne og de pårørende har samme opfattelse. I forbindelse med evt. lægeskift ved indflytning falder det naturligt at drøfte borgerens ønsker til HLR. Ved de borgere, som ikke har taget stilling, inddrages Solgaven sygeplejerske eller sygeplejersker, når det falder naturligt i forløbet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Solgaven i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med at bo på Solgaven, og alle borgerne oplever i høj grad indflydelse og medbestemmelse i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige refleksioner over borgernes muligheder og retten til selvbestemmelse og indflydelse, og de kan redegøre for, hvordan de har dialog med borgerne om den sidste tid.

3.6 Kommunikation og adfærd

3.6.1 Data

Interview med borgere:

Borgerne oplever i høj grad, og at medarbejderne er imødekommende, og at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. En borger udtrykker, at det er nogle utrolige søde og flinke medarbejdere, som altid er meget hjælpsomme, og at der intet er at sige dem på. To borgere nævner, at medarbejderne altid er smilende, og begge borgere udtrykker, at de aldrig oplever sure miner. Borgerne føler sig anerkendt og forstået, og alle borgerne udtrykker, at medarbejderne er søde til at lytte og svare, hvis borgerne har noget at spørge om. For eksempel udtrykker en borger, at medarbejderne altid taler pænt, uanset hvordan borger har det, hvilket borgeren er taknemmelig for.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør fagligt reflekteret for, at de respekterer, at det er borgernes hjem, og at tingene skal foregå på borgernes præmisser. Medarbejderne præsenterer sig altid, når de henvender sig til borgerne, og de gør ofte brug af fysisk kontakt. Medarbejderne fortæller altid løbende, hvad de gør, så borgerne kan følge med. Medarbejderne har fokus på en stille og rolig adfærd, og de afstemmer deres sprogbrug til borgerne, fx ved at tale i korte sætninger eller at undgå for mange valgmuligheder. Medarbejderne er meget opmærksomme på borgernes individuelle synshandicap. Når de hjælper en borger ned i fællesskabet, præsenterer de altid de øvrige borgere, der er i nærheden af borgeren. Medarbejderne får indimellem også spørgsmål fra borgerne om at hjælpe med at beskrive en anden borgers reaktion, hvis borgeren bliver i tvivl om overskridelse af en anden borgers grænser.

Medarbejderne fortæller, at de er gode til at drøfte kommunikation og at give hinanden feedback. I en afdeling er det blevet en naturlig del i hverdagen, mens de øvrige afdelinger fortsat øver sig i og har aftaler for, hvornår de giver hinanden feedback.

Observationer:

Ved observation og under interviews med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. Under rundgang i boligerne og i afdelingerne observeres det, at medarbejderne tilgår borgerne med respekt.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever i høj grad en respektfuld og anerkendende kommunikation.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at medarbejderne tilgår borgerne med en anerkendende og respektfuld kommunikation, der bidrager til en god stemning og atmosfære på Solgaven et.

3.7 Dokumentation

3.7.1 Data

Gennemgang af dokumentation:

Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men med flere mangler i opfyldelsen. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring, motivation og livshistorie. Dog er de generelle oplysninger i to journaler sparsomt udfyldt, og i en journal mangler helbredsoplysninger opdatering på et enkelt område. Funktionstilstande er opdaterede, hvor beskrivelse af borgernes forventninger og mål mangler i tre tilfælde. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i basisplanen, og der tages udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Dog ses der i en basisplan manglende handvejledende beskrivelse af hjælpen til bad og til tilsyn om natten. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. I en basisplan er der manglende beskrivelse af borgerens kognitive udfordringer samt den hjælp og støtte, borgeren har behov for. På alle borgerne mangler der systematisk dokumentation for vægt. Der ses relevant dokumentation for HLR på alle borgere.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør fagligt for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den kan understøtte kvaliteten i daglig praksis. Medarbejderne arbejder ud fra faste arbejdsgangsbeskrivelser og som et nyt tiltag, er der udarbejdet et kompetenceskema, som beskriver opgaver og kompetenceniveau. Assistenten varetager alle opgaver i dokumentationen i samarbejde med sygeplejersken, og hjælperne er ansvarlige for at udfylde basisplanen. Medarbejderne dokumenterer løbende ændringer, men de oplever, at det kan være svært at finde tid til gennemgang og opdatering af dokumentationen.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i middel grad lever op til kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området. Den skriftlige dokumentation fremstår med en god faglig standard, men den har mangler, som vil kræve en målrettet indsats at udbedre. Dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis, hvor det er vurderingen, at medarbejderne oplever, at det kan være svært at finde tiden til gennemgang og opdatering af dokumentationen.

3.8 Kompetence og udvikling

3.8.1 Data

Interview med ledelsen:

Ledelsen redegør for rekrutteringsudfordringer, da de ikke får lige så mange kvalificerede ansøgere som tidligere, og de ansøgere, de modtager, stiller ofte større krav til deres ansættelse.

Medarbejdergruppen består af social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker, pædagogiske assistenter og ergoterapeuter. Der er en ergoterapeut i aktivitetsafdelingen, og den anden ergoterapeut varetager vedligeholdende ADL-træning og dysfagiudredning. Der er ernæringsassistenter i produktionskøkkenet. Rengøringsassistenter varetager rengøringsopgaver på fællesarealerne og i borgernes boliger. Der er fast timelønnede medarbejdere i plejen og ungarbejdere, der primært hjælper med oprydning i køkkenet.

Medarbejdergruppen er generelt stabil, men der har været en del udskiftning på grund af generationsskifte.

Ledelsen fortæller, at der er løbende kompetenceudvikling, både internt og eksternt. De arbejder med kompetencekort og kompetenceafklaring. Der er ligeledes flere medarbejdere, som er tilmeldt et lærings- og implementeringsforløb om borgere med demens og forebyggelse af udadreagerende adfærd i samarbejde med ældreområdet i kommunen.

Alle nye medarbejdere bliver grundigt oplært, også til målgruppen, og udvalgte deltager i e-learning om demens og GDPR-regler. Der tilbydes intern blindeundervisning til alle, og udvalgte medarbejdere deltager i et fælles dagskursus over otte dage sammen med de øvrige Solgavehjemmene.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør reflekteret for, at der er gode muligheder for faglig udvikling. Der er gode muligheder for tværfaglig sparring i flere mødefora i hverdagen, og der er løbende fælles undervisning med sygeplejersker, fx i palliation. Der er gode muligheder for oplæring til nye opgaver, og der arbejdes med delegering og kompetencekort. Medarbejderne har adgang til procedurer og retningslinjer i VAR.

Medarbejderne oplever, at der er lydhørhed over for uddannelsesønsker. En medarbejder har gennemgået diplom i demensmodul, og fem repræsentanter fra demensafdelingen skal deltage i et læringsforløb i forhold til demens. Derudover har der været undervisning fra kompetencecentret i KOL og pleje og omsorg til borgere, som er døvblinde.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og gode muligheder for faglig sparring samt gode muligheder for løbende kompetenceudvikling.

4. Tilsynets 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, centrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

4.2 Metode

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem 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, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som Borgerne modtager på centret.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

4.4 Vurderingsskala

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med ledelsen i Sundhed og Omsorg. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til ledelsen i Sundhed og Omsorg.

4.5 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 Borgerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejeSolgaven s egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygeplejefaglig og akademisk baggrund.

Om BDO

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

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

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

