

Tilsynsrapport

Gribskov Kommune

Center for midlertidigt ophold

Toftebo - Center for midlertidige op-
hold

Uanmeldt tilsyn

Maj 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets overordnede anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	14
4.1	Indhold og metode	14
4.2	Vurderingsskala	15
5.0	Præsentation af BDO	16

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Toftebo - Center for midlertidige ophold, Toftevej 7B, 3230 Græsted
Leder
Konstitueret centerleder Camilla Strøyberg
Antal boliger
34 boliger, heraf to akutstuer
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
29. maj 2018
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget observationer på fællesarealer, gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation, observationer hos beboerne samt gennemført interviews med medarbejderne.</p> <p>Beboerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har interviewet 3 borgere.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført interview med 2 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 social- og sundhedsassistent• 1 fysioterapeut <p>Der er ligeledes foretaget observationer på fællesarealer.</p>
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, sygeplejerske, Senior manager Christina Frederikke Olsson, kandidat i folkesundhedsvidenskab, Konsulent

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på centret for midlertidige ophold. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Toftebo ved det uanmeldte tilsyn har fået vurderingen:

Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats

I 2017 fik Toftebo anbefalinger vedrørende dokumentation, medicin håndtering ift. overholdelse af Sundhedsstyrelsens retningslinjer samt implementering af de nye touchskærme med henblik på anvendelse som et dagligt arbejdsredskab.

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne, samt at der er iværksat særdeles relevante tiltag med det formål at udvikle og forbedre kvaliteten i rehabiliteringsforløbene på Toftebo.

Som opfølgning på sidste tilsyns anbefalinger er der blandt andet nedsat en projektgruppe, der kører en tværfaglig proces i forhold til udfoldelse af rehabiliteringsplanerne. Projektgruppen er i slutningen af processen. For at sikre korrekt udarbejdelse og brug af handleplaner er en procedure for udarbejdelse af handplaner lagt ind i "forløbsbeskrivelsesmappen". Ledelsen fremviser mappen kaldet "Forløbsbeskrivelse Toftebo", der indeholder procedurer for de forskellige arbejdsgange i et borgerforløb fra borgers visitering til udskrivelse. Mappen indeholder blandt andet beskrivelser af, hvordan en handleplan udarbejdes korrekt, ernæringsscreeningsark ved indflytning, blebevillinger, hjælpemidler, tildeling af nødkald, triagemøder og tværfaglige konferencer. Der er ligeledes arbejdet med systematik i de sygeplejefaglige udredninger, hvor alle diagnoser er samlet øverst i den sygeplejefaglige udredning. Dette har ifølge ledelsen givet et rigtigt fint overblik. Derudover har der været særligt fokus på oplæring i dokumentation, da store dokumentationskrav og mange snitflader kræver fortrolighed med systemerne. Arbejdet med FSIII startede op i begyndelsen af efteråret. Toftebo har fået fire faste visitatorer, som fysisk er til stede alle ugens dage. De fire visitatorer kører i rul, således at de både sidder på hospitalet og på Toftebo, hvilket ifølge ledelsen giver bedre sammenhæng og samarbejde samt en større fleksibilitet og tættere dialog.

Derudover er der, blandt andet for at prioritere dokumentationsarbejdet omkring nyindflyttede borgere, lavet en ny struktur i dagvagt, hvor det er ansvarshavende sygeplejerske, som tager imod de nye borgere. Sygeplejerskerne varetager desuden korrespondancen med hospitalet. Derudover er det sygeplejerskerne, som udarbejder den sygeplejefaglige udredning og tager kontakt til borgers læge. Det er visitator, som har ansvar for at påbegynde rehabiliteringsplanen med en beskrivelse af baggrunden for, at borger er visiteret til rehabiliteringsforløb på Toftebo. Der afholdes altid start samtale med borger, hvor fysioterapeut og sygeplejerske deltager. Start samtalen skal gerne være afholdt inden for 48 timer efter borgers ankomst. Fysioterapeuterne er dog ikke til stede i weekenden.

I forhold til at sikre efterlevelse af Sundhedsstyrelsens retningslinjer for medicin håndtering kører et projekt, der er finansieret af midler fra værdighedspuljen. I den forbindelse er der kommet elektroniske skærme på stuerne, hvorfra medicinkortet kan tilgås. Ledelsen er meget opmærksomme på at tale med medarbejderne om retningslinjerne i forbindelse med medicin håndtering, herunder cpr.nr. på medicinæsker og -poser. Der arbejdes med dobbeltkontrol, hvor en medarbejder doserer, og en anden eftertjekker. Det dokumenteres, hvilke medarbejdere der har udført opgaven.

Touchskærmene anvendes i forhold til de borgere, som har selvtræningspotentiale. Borgers træningsforløb lægges ind, hvorefter vedkommende kan selvtræne via skærmen på deres stue. Skærmene har ligeledes kognitive spil, podcasts, radio og tv-programmer. Det er kun muligt at åbne dokumentation for den borger, som er indskrevet på den pågældende stue.

Ifølge ledelsen har aktiviteterne på fællesarealerne stor værdi i forbindelse med et rehabiliteringsforløb, og der er derfor ansat en pædagog, hvis opgave er at skabe en hyggelig ramme, tryghed og ro. Måltidet har desuden høj prioritet, da forudsætningen for et godt træningsforløb ifølge ledelsen er en sufficient ernæring. Der er derfor fokus på så vidt muligt at afholde måltider i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Et andet tiltag i den forbindelse er, at køkkenets produktion er blevet udvidet, således at størstedelen af produktionen nu foregår på Toftebo.

Det betyder ifølge ledelsen meget, at der dufter af mad på fællesarealerne, og at borgerne kan følge med i menuplanen. Biretter og særlige kostformer produceres fortsat fra Helsingegården.

Toftebo har desuden en aktivitetsmedarbejder, som fire dage om ugen afholder forskellige aktiviteter for borgerne. I tillæg til aktivitetsmedarbejderen er der ansat en medarbejder til at varetage en værtinderolle i eftermiddags- og aftentimerne.

Alle borgere, som tilsynet taler med, er meget tilfredse med deres rehabiliteringsforløb på Toftebo. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Ifølge borgerne er medarbejderne særdeles imødekommende og hjælpsomme. En enkelt borger kan redegøre for, at han har haft indflytningssamtale. Samme borger oplever manglende kontinuitet i den leverede hjælp. Det modsatte er tilfældet for de to øvrige borgere. Borgerne føler sig trygge på Toftebo, og der tages hånd om sundhedsmæssige problemstillinger. Det er generelt borgernes oplevelse, at rengøringsstandarder er tilfredsstillende. Alle tre borgere er overordnet tilfredse med hjælpen til medicinbehandling. En enkelt borger giver dog udtryk for, at der ikke helt har været overensstemmelse mellem borgers og medarbejders oplevelse af borgers behov for et bestemt præparat.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne har behov for, og den hjælp, de modtager. Vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation vurderer tilsynet, at der er bør arbejdes videre med handleplanerne i forhold til oprettelse af relevante handleplaner, opfølgning på aktuelle handleplaner samt afslutning af ikke længere aktuelle handleplaner. Det er tilsynets vurdering, at rehabiliteringsplanerne indeholder de nødvendige informationer. Døgnrytmeplanerne indeholder generelt individuelle og handlevejledende beskrivelser af borgernes behov for hjælp gennem hele døgnet, inkl. beskrivelser af borgernes ressourcer. Der er god sammenhæng i træningsmål og beskrivelser af borgernes plejebehov.

Vedrørende medicinbehandling vurderer tilsynet, at alle tre medicinskemaer lever op til gældende retningslinjer. Tilsynet finder dog manglende dosering af et præparat hos en borger, da præparatet ikke er bestilt rettidigt, samt manglende cpr.nr. og navn, angivelse af maksdosis samt udløbsdato på en pose med pn medicin hos en anden borger. Tilsynet vurderer, at der bør rettes et skærpet fokus på overholdelse af Sundhedsstyrelsens retningslinjer for medicinbehandling.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for de forskellige dokumenter i borgerjournalerne, borgernes mål samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Medarbejderne kan desuden redegøre for faglige indsatser i forhold til inddragelse af borgernes ressourcer og fastholdelse og/eller udvikling af deres funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør tilfredsstillende for, hvordan de er opmærksomme på at arbejde i overensstemmelse med hygiejniske principper og retningslinjer. Medarbejderne er bekendte med procedurer vedrørende håndtering af medicindosering. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med delegeringsprincipperne, men ikke med dokumentationen af de konkrete delegeringer. Ifølge medarbejderne foreligger der ikke delegeringsskemaer over medarbejdernes individuelle kompetenceprofiler.

2.1 TILSYNETS OVERORDNEDE ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at centret fortsat skal sikre indsatser, således at der foreligger aktuelle, relevante og evaluerede handleplaner i journalerne.
2. Tilsynet anbefaler, at Sundhedsstyrelsens retningslinjer for medicinbehandling italesættes og efterleves i hverdagen.
3. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes delegeringsskemaer over medarbejdernes individuelle kompetenceprofiler.

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til Serviceloven, Socialministeriets vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Borgerens plejebehov er ajourført				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Tilsynet har gennemgået den sundhedsfaglige dokumentation for tre borgere bestående af rehabiliteringsplan, sundhedsfaglig udredning og handleplaner.</p> <p>Den samlede dokumentation indeholder generelt aktuelle beskrivelser af borgernes behov og mål for det midlertidige ophold.</p> <p>Der er udarbejdet rehabiliteringsplan for alle tre borgere. Rehabiliteringsplanerne indeholder indledningsvist visitators redegørelse for årsagen til visiteringen. Derudover indeholder rehabiliteringsplanerne beskrivelser af hjælpemidler, anamnese og netværk, objektiv undersøgelse, ADL-vurdering, beskrivelse af almen tilstand, ernæringsmæssig tilstand, smerter og muskelstyrke samt tests. I tillæg til dette er borgers egne mål på kort sigt beskrevet. Tilsynet bemærker, at målene er af terapeutisk karakter, og at borgerperspektivet ikke tydeligt fremkommer. En enkelt rehabiliteringsplan indeholder ligeledes borgers mål på lang sigt.</p> <p>En borger skal udskrives på tilsynsdagen. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der ligger en tilfredsstillende og fyldestgørende plan for udskrivelsen.</p>
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem den hjælp, som borgerne modtager, og borgernes tilstand.
Borger	X			Alle tre borgere oplever, at de modtager den nødvendige hjælp. En borger udtrykker, at han har haft et spændende og godt ophold, som har varet en måneds tid. En anden borger fortæller, at det er tredje ophold på Toftebo og betegner det som sit andet hjem. Ifølge borger er der sket væsentlige forbedringer, siden borgers første ophold.
Medarbejder	X			Medarbejder fortæller, at plejemedarbejderne orienterer sig i dagsnotater for at danne et overblik over borgeren. Der udarbejdes handleplaner på baggrund af den sygeplejefaglige udredning, og der laves henvisninger fra den sygeplejefaglige udredning til handplanerne. Derudover benyttes døgnrytmeplanen, som er en integreret del af rehabiliteringsplanen. Medarbejder fortæller, at visitator udarbejder en udskrivelsesrapport, således at medarbejderne på Toftebo kender til baggrund for visiteringen.

				Fysioterapeut fortæller, at hun ligeledes orienterer sig i visitators notat for at få viden om årsagen til, at borger er blevet visiteret til et rehabiliteringsforløb. Herefter udfyldes rehabiliteringsplanen i forbindelse med start-samtalen i samarbejde med borger og eventuelle pårørende.
--	--	--	--	---

Personlig pleje - Sammenhæng mellem visitation og leveret pleje og omsorg i henhold til Servicelovens § 83 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 2				
Der foreligger en beskrivelse af pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Hos to af borgerne fremgår det af borgernes kalendere, at der er afholdt startsamtale. I forhold til den tredje borger er det ikke muligt i borgers kalender, at se dato for startsamtale.</p> <p>To sygeplejefaglige udredninger er udarbejdet og fulgt op. Den tredje sygeplejefaglige udredning er påbegyndt og skal følges op dagen efter tilsynsdagen.</p> <p>Der ses sammenhæng til aktuelle handleplaner, som eksempelvis medicin håndtering, hud og slimhinder, kompressionsbehandling og ernæringsindsats. I en handleplan på sår beskrives det, at forbindingen skal skiftes to gange om ugen. Tilsynet bemærker, at der ikke har været opfølgning de sidste fem dage. I samme journal foreligger en handplan uden tema. Ved nærmere gennemsyn kan tilsynet konstatere, at der er tale om en handleplan på daglig vægt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos to af borgerne ligger handleplaner på "Styrk hverdagen" fra 2016. Disse bør afsluttes.</p> <p>Døgnrytmeplaner for alle tre borgere indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet samt beskrivelser af borgernes ressourcer, efterfulgt af plejepersonalets handlinger. Tilsynet bemærker positivt, at det i en døgnrytmeplan beskrives, at borger så vidt muligt skal have sine ting inden for rækkevidde, således at vedkommende kan klare mest muligt selv. Det beskrives også, at lyset skal være tændt på badeværelset om natten. I alle tre døgnrytmeplaner fremgår desuden de sundhedslovsydelsler, som borgerne skal modtage.</p>
Borger	X			<p>Borgerne er bekendte med deres mål for opholdet og fremtiden. En borger fortæller, at hendes mål er at komme til kræfter igen. Hun vil gerne kunne gå med sin stok og alternativt blot med sin rollator.</p> <p>En anden borger fortæller, at han var til indflytnings-samtale en eller to dage efter, at han flyttede ind. Her deltog bl.a. en sygeplejerske og en fysioterapeut. Det blev aftalt, at borger skal træne hver dag kl. 11 med undtagelse af weekenden. Borgers mål er at komme til at gå igen.</p>

				Den tredje borger, som tilsynet taler med, oplever, at træningsforløbet har resulteret i fremgang i borgers funktionsniveau. Borger kan ikke som sådan mindes, at der har været indflytnings samtale. Borger henviser dog til, at han har deltaget i et møde midt i forløbet, hvor der blev lagt en plan og fastsat dato for udskrivelse. Borger er ikke helt afklaret i forhold til udskrivelsen, som finder sted på tilsynsdagen. Det er en smule vanskeligt for borger at være konkret omkring den hjælp, der er bestilt til ham. Borger fortæller, at der på tilsynsdagen bliver leveret en plejeseng. Den indsats, som borger har modtaget, gør ifølge borger, at han glæder sig til at komme hjem. Borger tror på, at han vil være i stand til at færdes derhjemme. Der har ikke været hjemmebesøg.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne arbejder med Incaretavlen, som blandt andet bruges til triagering. Tavlen bruges derudover til planlægning af start samtale, angivelse af træningstider, overordnede beskrivelser af borgers tilstand og helbred samt hensyn i forhold til ernæring og særlige aftaler. Borgers mål er ikke angivet her.</p> <p>Der afholdes triageringsmøder dagligt. Når borgerne ankommer til Toftebo, er de sårbare og i risiko for hurtig genindlæggelse. Borgerne er derfor røde på triageringstavlen, indtil de har fået taget værdier. Herefter triageres borgerne efter, hvilke sundhedsmæssige problemer de har. Triageringen bruges ligeledes til at få overblik over, hvilke kompetencer der er behov for hos de forskellige borgere. Borgerne triageres i forbindelse med ændringer i tilstand eller adfærd. Terapeuterne er ligeledes med i forbindelse med triageringen i den forstand, at de er opmærksomme på at melde ind med observationer omkring ændringer i tilstand eller adfærd. Terapeuterne er typisk ikke med på triageringsmøderne.</p>

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 3				
Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Dokumentationen indeholder generelt beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Eksempelvis ligger der i relation til en borger en beskrivelse af, at borger skal have smurt venstre fod, før sokken kommer på til natten. Derudover er der fokus på, at borger har behov for at indgå i sociale sammenhænge.</p> <p>I relation til en anden borger er der oprettet en handleplan på ernæring. Tilsynet ser beskrivelser af, at borger har lille appetit og har svært ved at holde vægten. Tilsynet konstaterer, at der ikke er foretaget tilstrækkelig opfølgning.</p> <p>Tredje borger er triageret gul, men tilsynet kan ikke umiddelbart finde baggrunden for denne triageringsstatus. Der foreligger ikke en handleplan.</p> <p>Der er udført rejse og sætte sig-test med alle tre borgere.</p>

Observation	X			Tilsynet observerer, at der er taget hånd om borgernes sundhedsmæssige problemstillinger. På kontoret er en triageringstavle, hvor medarbejderne orienterer sig om borgernes aktuelle tilstand.
Borger	X			Alle tre borgere oplever, at der tages hånd om sundhedsmæssige problemstillinger. En borger oplever at blive taget alvorligt, hvis man bliver dårlig og kontakter en medarbejder. Man bliver inddraget, og der handles hurtigt.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan på kompetent vis redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i relation til borgerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller i forhold til en af de borgere, som tilsynet taler med på tilsynsdagen, at det er vigtigt at være opmærksom på borgers væske- og fødeindtag. Ifølge medarbejderne arbejdes der tværfagligt omkring borgernes problemstillinger. Borgerne vejes en gang om ugen for at holde øje med, hvorvidt de får spist sufficient. Tryksår forebygges ved at motivere til at komme op og få trænet. Der kan søges om hjælpemidler i forbindelse med forebyggelse af tryksår. Medarbejderne oplever dog, at der er ændrede praksis i forhold til, hvornår man kan få en trygaflastende pude. Medarbejderne har indtryk af, at man nu skal have et sår, inden man kan få en trykaflastende pude, frem for at puden har en forebyggende funktion. Dette undrer medarbejderne.</p> <p>Terapeut fortæller, at borgerne altid bliver tilbudt noget at drikke efter træning. Der tales i øjeblikket om, hvorvidt borgerne fx skal tilbydes kakao eller proteindrik. Der står desuden et rullebord med saft og vand på de uden-dørsarealer, hvor borgerne opholder sig.</p>

Aktivitet og træning i henhold til servicelovens § 86 og sundhedslovens § 140 samt kommunens kvalitetsstandarder

Mål 4 Der foreligger en beskrivelse af borgerens ressourcer og hvordan de inddrages i daglige aktiviteter og træning (aktiverende tilgang)				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Hos to ud af tre borgere er ressourcer og daglige opgaver beskrevet i rehabiliteringsplanen. Det beskrives ligeledes, at borgerne deltager i træning dagligt, samt hvad borgernes træning indeholder. Der ligger desuden noter, der indeholder terapeuternes beskrivelser af den daglige træning.</p> <p>I forhold til tredje borger er det beskrevet, at borger er meget motiveret for at træne, og at borger træner dagligt. Dokumentationen indeholder dog ikke beskrivelser af borgers ressourcer i forhold til daglige opgaver.</p>
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem de beskrevne ressourcer og borgers tilstand.
Borger	X			Borgerne beskriver alle, at de så vidt muligt træner dagligt. En borger fortæller, at hun i høj grad oplever at anvende sine ressourcer i det daglige. Blandt andet hjælper hun en anden borger med at skære sin mad ud.

				En anden borger fortæller, at han forsøger at gøre så meget som muligt selv. Borgers stue ligger et stykke væk fra spisestuen og træningslokalet, og han har derved haft mulighed for at benyttet gåturen til og fra måltider og træningslokale som træning.
Medarbejder	X			Medarbejderne fortæller, at de forsøger at lave en fast daglig træningstid med borgerne. I forbindelse med start samtalen tales der med borgerne om, hvornår på dagen de ønsker at træne. Der er ligeledes løbende fokus på at tale med borgerne om, hvilke træningsøvelser de kan lave på egen hånd. Derudover forsøges det at implementere beskrivelser af fx træning af forflytninger i døgnrytmeplanen, således at plejemedarbejderne også er inddraget i borgernes rehabilitering. Medarbejderne fortæller, at plejepersonalet i høj grad er opmærksom på at tale med borgerne om, at det, der foregår inde på stuerne, også er træning. Medarbejder fortæller, at hun motiverer borgerne til at være så selvstændige som muligt. Det borgerne kan, skal de selv gøre, og det de ikke kan, skal trænes. Der kan med fordel henvises til start samtalen og de fastsatte mål. Dette virker motiverende på borgerne.

Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens § 83 og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 5 Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer, at både fællesarealer og boliger generelt fremstår ryddelige og med en tilfredsstillende hygiejnestandard. I en enkelt bolig observerer tilsynet, at gulvet er en smule beskidt. Ledelsen fortæller, at borger er flyttet ind for en uge siden og sandsynligvis skal have rengøring på tilsynsdagen.
Borger	X			Borgerne er generelt tilfredse med boligernes renholdelse. Ifølge en borger, der har haft flere ophold på Toftebo, er der blevet pænere og meget mere rent. En anden borger er ikke helt tilfreds, da hans gulv har været beskidt i et par dage. Borger er bekendt med, at der gøres rent en gang om ugen og mener, at der nok snart skal gøres rent på stuen. Borger fortæller derudover, at det er en udfordring at tage bad, da vandet løber over og ind på stuen.
Medarbejder	X			Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på hygiejne, fx i forhold til afspritning af hænder. Er der en isolationsstue, ifører medarbejderne sig isolationsudstyr, inden de går ind på stuen. Der er spritdispensere på gangene og i alle boliger. Medarbejderne har fokus på daglig rengøring efter behov. Det er plejepersonalets ansvar at rengøre hjælpemidler, der skal vaskes af ved synlig snavs. Terapeuterne anvender spritservietter til at tørre hjælpemidler af, og borgerne opfordres ligeledes til at spritte deres egne hjælpemidler af.

Hverdagen på plejecentret

Mål 6 Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet observerer, at medarbejderne på fællesarealerne er opmærksomme, imødekommende og hjælpsomme. Dialogen er positiv, respektfuld og anerkendende.
Borger		X		<p>Borgerne oplever, at medarbejderne er søde, rare og hjælpsomme. Samtidig er de meget omsorgsfulde, og en borger udtrykker en oplevelse af, at medarbejderne er der, hvis man trænger til et kærligt klem.</p> <p>En borger oplyser, at det er hendes tredje træningsforløb på Toftebo og betegner Toftebo som sit andet hjem. Borger oplever, at der er sket væsentlige forbedringer. Der gøres utroligt meget for at skabe en god atmosfære, og at borgerne skal befinde sig godt i gode rammer. Maden er god, og der er næsten altid mulighed for at få en kop kaffe, hvis man har lyst. Borger fortæller om Toftebo's aktivitetsmedarbejder, som laver aktiviteter for borgerne. Der bliver gjort meget for at beskæftige borgerne. Borger nævner bl.a. banko og quiz.</p> <p>En anden borger føler sig ligeledes tryk og fremviser sit nødkald.</p> <p>Tredje borger fortæller, at han føler sig sikker og tryk ved opholdet. Borger oplever dog, at der mangler kontinuitet. Ifølge borger er det forskellige medarbejdere, som kommer i boligen morgen, middag og aften. De to øvrige borgere oplever kontinuitet.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at tilpasse kommunikationen til den enkelte borger og at møde borgeren, hvor vedkommende er. Tilgangen er motiverende, respektfuld og anerkendende. Borgerne har behov for ros og succes historier, da dette i høj grad er med til at motivere borgerne og give dem blod på tanden i forhold til at knokle på og nå deres mål.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der er ansat to medarbejdere til at varetage aktiviteter og forskellige arrangementer. Der har blandt andet været OL, forskellige lege og spil, bading og erindringsspil.</p>

Medicinhandling

Mål 7 Kvaliteten af medicindosering/håndtering				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Alle tre borgere får hjælp til medicinhandling. Tilsynet observerer, at medicinskemaet lever op til gældende retningslinjer. Tilsynet får desuden fremvist kontrolskema til opfølgning på medicindoseringen.
Observation		X		<p>Tilsynet observerer, at medicinen er korrekt doseret i to ud af tre borgers doseringsæsker.</p> <p>Tre æsker er doseret i forbindelse med en borgers udskrivelse, og i den forbindelse konstaterer tilsynet, at der mangler et præparat.</p>

			<p>Tilsynet bemærker, at det på den medfølgende medicinliste er beskrevet, at præparatet ikke er doseret, da Toftebo ikke er i besiddelse af den aktuelle medicin. Tilsynet undersøger nærmere og finder et notat i journalen, hvor det er beskrevet, at der mangler medicin i de tre pågældende æsker. Det beskrives samtidig, at medicinen er bestilt, og at hjemmeplejen er orienteret. Tilsynet bemærker, at der efterfølgende må ændres i notatet, da borger ikke skal modtage hjælp fra hjemmesygeplejen til medicindosering. Tilsynet bemærker, at den manglende medicin har været ordineret gennem en længere periode, og det er derfor uvist, hvorfor den ikke er bestilt, således at borger kan få den rette medicin. Tilsynet henstiller desuden til, at der ikke anvendes efterdosering, da denne arbejdsgang kan medføre risiko for fejlmedicinering.</p> <p>I forhold til en enkelt borger finder tilsynet en pose med Panodil til pn brug i borgers aflåste medicinboks. Der mangler navn og cpr.nr. på posen, angivelse af maksdosis samt udløbsdato.</p>
Borger		X	<p>To borgere oplever, at medicinen gives på korrekt og tilfredsstillende måde. Borger tæller selv efter og spørger ind til de doserede piller, hvorefter medarbejderne redegør for dette. Borger oplever således i høj grad at være medinddraget og glæder sig over, at medarbejderne tager sig god tid.</p> <p>En borger oplever ikke, at der hele tiden har været overensstemmelse mellem borger og medarbejderes opfattelse af borgers behov for medicin. Borger fortæller, at han mener at skulle have haft et bestemt afføringsmiddel hver anden dag, men han har fået det hver dag. Dette er borger lidt utilfreds med.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne kender til retningslinjer for medicindosering, herunder ophældning af medicin til en uge af gangen. Medarbejder tjekker, at medicinen er korrekt, antal og medicinens holdbarhedsdato. Herefter doserer medarbejder til doseringsæske med navn og cpr.nr. Medarbejder eftertæller, og en kollega eftertjekker, at der er doseret korrekt.</p> <p>Der er ikke som sådan nogle retningslinjer i forhold til ikke at forstyrre medarbejdere, der er i færd med at dosere medicin. Ifølge medarbejder forekommer der aldrig efterdoseringer. Medicinen opbevares i aflåst medicinrum og aflåst medicinskab på borgers stue. Medicinen er sorteret i kasser med stuenummer samt navn og cpr.nr. Medicinen ligger adskilt i poser med pn medicin, aktuel medicin og ikke aktuel medicin. Nogle borgere er selvadministrerende. Er dette tilfældet, skal stuen være låst, og ellers skal borger have medicinen på sig.</p>

Styrket indsats vedrørende medarbejderkompetencer

Mål 8 At der arbejdes med kompetenceudvikling set i relation til den enkelte medarbejder				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tilsynet får fremvist mappe med retningslinjer for delegering af pleje-/sygeplejeopgaver.
Observation	X			Tilsynet observerer sammenhæng mellem borgernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne fremstår fagligt kompetente.
Borger	X			Alle tre borgere oplever tryghed i den måde, hvorpå opgaverne løses. En borger har en oplevelse af, at medarbejderne hjælper samt søger råd og vejledning hos hinanden. Ifølge borger er medarbejderne dygtige til deres arbejde. En anden borger efterspørger overblik over medarbejdernes ansvars- og kompetenceområde. Borger henviser til en konkret situation, hvor han ønskede en nøgle til sin bolig, således at borger kunne låse sin dør. Ifølge borger var det en smule vanskeligt at finde frem til en medarbejder, der kunne hjælpe. Tilsynet taler med ledelsen, der kender til den konkrete situation, og oplyser, at borgers oplevede ventetid ikke er helt korrekt.
Medarbejder		X		Medarbejder fortæller, at hun indimellem bliver lært op i at udføre en opgave hos en specifik borger. Ifølge medarbejder bliver delegeringen ikke dokumenteret. Medarbejder kender ikke til, at der er udarbejdet delegeringsskemaer med medarbejdernes individuelle kompetenceprofiler.

TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse samt bidrage til dokumentation for indsatsen og til systematisk kvalitetssikring og udvikling.
- Kontrollere og belyse, om der på plejecentrene er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte plejecenter.
- Kontrollere, om der på det enkelte plejecenter udføres forsvarligt pleje og omsorgsopgaver i forhold til målgruppen, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtter en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende, dialogbaseret og læringsorienteret tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdækker styrker og forbedringsmuligheder i plejecenterets måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på plejecentre i Gribskov Kommune er der udarbejdet 7 mål, som tager udgangspunkt i Gribskov Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, servicebeskrivelser og retningslinjer.

I det uanmeldte tilsyn på plejecentre har BDO udviklet målepunkter og indikatorer på forskellige områder.

Gribskov kommune har valgt, at der i forhold til medarbejderne skal indgå mål vedr. medarbejderkompetencer.

Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecenteret.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personale-mæssige forhold	Øvrige
Det skriftlige grundlag for ydelser Personlig pleje Sundhedsfremme og forebyggelse Aktivitet og træning Psykisk pleje og omsorg Praktisk hjælp Hverdag på centeret, herunder trivsel	Medarbejderkompetencer	

4.2 VURDERINGSSKALA

Efter et ønske fra Gribskov Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved det individuelle tilsyn.

1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er den største uafhængige private 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 plejecentre, 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
METTE NORRÉ SØRENSEN
Senior manager
m: 4189 0475
e: meo@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

