



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Friplejehjemmet Attendo

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn
August 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om plejehjemmet	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning på foregående tilsyn	8
3.2 Faglig kvalitet	9
3.3 Borgeroplevet kvalitet	18
3.4 Observationsstudie	20
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Kontrolperspektivet	22
4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet	22
4.4 Tilsynets metoder	22
4.5 Tilsynets tilgang	23
5. Vurderingsskala	23
5.1 Tilsynets tilrettelæggelse	23
Om BDO	24

Forord

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

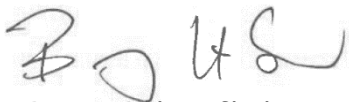
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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



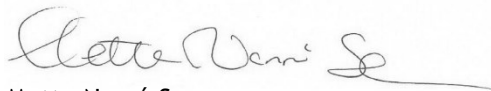
Birgitte Høberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejehjemmet

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Fripleshjemmet Attendo, Moselundsvej 3, 3000 Helsingør

Leder: Louise Ivanhoe Dufke Nielsen

Antal beboere: 58 boliger (aktuelt 48 beboere)

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. august 2024

På friplejehjemmet Attendo bor beboere fordelt på 2 etager, som hver er inddelt i tre afdelinger. Tilsynet er foretaget på fem af friplejehjemmets seks afdelinger. Der er en afdeling, som på tilsynsdagen endnu ikke er beboet.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Rundgang på plejehjemmet, herunder dialog med medarbejdere og beboere
- Observationsstudie
- Gennemgang af dokumentation og medicin
- Tilsynsbesøg hos to beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

Det overordnede indtryk af friplejehjemmet Attendo er, at der er tale om et plejehjem, hvor forholdene er:

Særdeles tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at der er fulgt særdeles tilfredsstillende op på tilsynet fra 2023.

Det vurderes, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne vedrørende dokumentation, træning, mad og måltider, hverdag for beboerne, medicinhandling og observationsstudie af en plejesituation.

Sundhedsfaglig dokumentation

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i de to gennemgåede journaler er særdeles tilfredsstillende i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Instrukser og vejledning

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør for, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger, og hvorledes medarbejdernes kendskab hertil sikres på særdeles tilfredsstillende vis.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af VAR samt for anvendelsen af kommunale instrukser og vejledninger i hverdagen.

Utsigtede hændelser

Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser (UTH) er på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Det vurderes, at ledelsen kan redegøre for en formel organisering, hvor der sikres en systematisk rapportering og læring på området. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har forståelse for arbejdet med rapportering af UTH og efterfølgende læring.

Pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at indsatsen vurderes svarende til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få individuel hjælp til pleje og støtte, og at de samtidigt oplever tryk og kontinuitet.

Det vurderes, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rette hjælp af en høj faglig kvalitet.

Rehabiliterende og aktiverende pleje

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de støttes til at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang med afsæt i beboernes individuelle behov.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsevne, og at der er tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet.

Desuden vurderes det, at der er selvbestemmelse, inddragelse og hjemlighed ved måltiderne, samt at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med det gode måltid.

Træning

Tilsynet vurderer, at den vedligeholdende træning er på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever mulighed for støtte til vedligeholdende træning, samt at der er en fast struktur for tilbuddene ved friplejehjemmets fysioterapeut. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for, hvordan den daglige vedligeholdende træning er integreret i plejen og støtten, samt at der tilbydes vedligeholdende træningsaktiviteter løbende og spontant, når muligheden opstår.

Sygepleje

Tilsynet vurderer, at sygeplejen leveres på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at der er en fast arbejdsgang for at imødekomme en tilstrækkelig viden og rette kompetencer på opgaven. De interviewede beboere oplever at få den pleje og behandling, som de har behov for. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for standarder for de sygeplejefaglige ydelser samt for arbejdsgangen omkring opgaveoverdragelse.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at der er en struktureret og systematisk praksis for medicinhåndteringen. Beboerne vurderes at være tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for området.

Demens

Tilsynet vurderer, at observationer af demensmiljø og tilgange viser et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med målgruppen, herunder anvendelse af relevante faglige tilgange.

Borgerrettigheder

Tilsynet vurderer, at beboernes rettigheder overholdes, og at der sikres selvbestemmelse på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv".

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

Hverdag for beboerne

Tilsynet vurderer, at beboerne finder, at der er tilbud om samvær og aktiviteter på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "det gode plejehjemsliv". Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes beboerne tilbydes målrettede aktiviteter i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der på friplejehjemmet er en venlig og imødekommende kommunikationsform. Dertil vurderes det, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for vigtige elementer, som understøtter en faglig kommunikation og dialog med beboerne.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at den pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på friplejehjemmet særdeles tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre for et aktivt pårørendesamarbejde, hvor det er naturligt, at pårørende er en del af hverdagen på friplejehjemmet.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at observationsstudie af en plejesituation ved to medarbejdere udføres på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilpasser kommunikationen til beboeren samt sikrer selvbestemmelse og medinddragelse. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder rehabiliterende, afstemt beboerens funktionsniveau, organiserer arbejdet hensigtsmæssigt samt følger faglige retningslinjer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling

2.2.1 Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data:

LEDERINTERVIEW

Ved sidste års tilsyn fik friplejehjemmet anbefalinger vedrørende seks temaer; dokumentation, træning, mad og måltider, hverdag for beboerne, medicinhåndtering og observationsstudie af en plejesituation.

Ledelsen redegør for, at i forhold til anbefalingen til dokumentationsområdet har souschefen undervist i praksisnær dokumentation, primært ved sidemandsoplæring. Dertil har der været en proces med Styrelsen for Patientsikkerhed i forbindelse med påbud, hvor der også har været arbejdet med dokumentationen. Der har således været arbejdet intensivt med dokumentationen siden sidste tilsyn, og der er nu fundet et passende niveau, hvor der dokumenteres tilstrækkeligt og fagligt korrekt, hvor dobbelt dokumentation er mindsket. Der laves journalaudit løbende af sygeplejerskerne, hvis data anvendes konstruktivt til fortsat læring.

I forhold til anbefalingen omkring at tydeliggøre træningstilbud for beboerne fortæller ledelsen, at fysioterapeuten i huset tilbyder individuel træning samt vedligeholdende træning ved hold. Derudover går fysioterapeuten rundt til alle beboere med et fast interval og observerer og motiverer til, at alle beboere får den nødvendige træning i hverdagen.

Vedrørende anbefalingen omkring i højere grad at inddrage beboernes ressourcer aktivt under afvikling af måltiderne fortæller ledelsen, at der er et øget og kontinuerligt fokus herpå. Der arbejdes forskelligt med området i afdelingerne alt efter beboersammensætningen, og der hvor det er muligt og hygiejnisk forsvarligt, faciliteres at beboerne selv kan øse mad op.

Desuden redegør ledelsen for, at der i relation til anbefalingen omkring beboernes hverdag har været en øget opmærksomhed på at synliggøre tilbud om aktiviteter. Der er hængt tavler op på alle afdelinger med informationer om træning, aktiviteter og menu-plan. Derudover sendes der nyhedsbrev ud hver måned med diverse informationer om aktiviteter og begivenheder. Friplejehjemmet har sit eget dagcenter, som har åbent tre gange om ugen ved fast aktivitetsmedarbejder.

Dertil redegør ledelsen for, at der har været arbejdet målrettet med medicinhåndteringen, jf. sidste tilsyns anbefalinger på området. Der har særligt været fokus på systematik og struktur i arbejdsgangene. Der er fx udarbejdet en tjekliste over arbejdsgangen ved medicindispensering, som indeholder alt fra klargøring til egenkontrol.

Ligeledes har der i relation til anbefalingen omkring observationsstudiet, herunder hygiejne, været et ekstra fokus herpå. Hygiejne italesættes i det daglige ift. brug af engangsforklæde, handsker og håndsprit, og alle nye medarbejdere introduceres til de hygiejniske retningslinjer.

Af andre faglige udviklingsområder, som ledelsen aktuelt er optaget af, fremhæves flere temaer. Der har fx været en omstrukturering ift. anvendelsen af retningslinjer, hvor friplejehjemmet er overgået til at anvende Helsingør Kommunes retningslinjer og vejledninger i stedet for Attendos egne.

Derudover er friplejehjemmet opstartet som uddannelsessted, og de har allerede modtaget de første social- og sundhedsassistentelever og sygeplejerskestuderende.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er fulgt særdeles tilfredsstillende op på tilsynet fra 2023.

Det vurderes, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne vedrørende dokumentation, træning, mad og måltider, hverdag for beboerne, medicinhåndtering og observationsstudie af en plejesituation.

3.2 Faglig kvalitet

3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Data:

OBSERVATION

Data er indsamlet i journal fra to beboere.

DØGNRYTMEPLANER

Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og aktuelle for begge beboere, og planerne indeholder hand-
levevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over døgnet. Der fremgår
fyldestgørende beskrivelser af beboernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter, som fx at be-
boeren skal have støtte til at få hentet sin avis, at der skal anvendes en særlig pædagogisk tilgang for
at motivere beboeren til at modtage hjælp til plejen, og at der skal kommunikeres kort og præcist.
Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som fx, at beboeren er i
faldrisiko, at beboeren kan udvise angst, og at beboeren har tendens til hudproblematikker. Ved alle
eksempler er det beskrevet, hvilke forebyggende handlinger der skal udføres.

OBSERVATIONER

For begge journaler ses det, at der beskrives observationer ved afvigelser i beboerens tilstand samt ved
udførelse af sygeplejeydelser.

FUNKTIONSEVNETILSTANDE

I begge journaler fremstår funktionsevnetilstandene aktuelle med beskrivelser af beboerens udfordring
på det pågældende funktionsområde.

GENERELLE OPLYSNINGER

Generelle oplysninger ses fyldestgørende med relevante beskrivelser under fx mestring, motivation,
ressourcer, roller og vaner. Dertil konstateres det, at oversigten, helbredsoplysninger over beboerens
lidelser og funktionsnedsættelser i begge journaler er fyldestgørende og har sammenhæng til medicin-
liste og helbredstilstande.

HELBREDSTILSTANDE

Det fremgår af begge journaler, at der er taget relevant stilling til aktuelle og potentielle helbredstil-
stande. Helbredstilstandene ses med fyldestgørende, systematiske og strukturerede beskrivelser i for-
hold til medicinsk behandling, aktuell plan/handling, og hvordan problemet kommer til udtryk habituelt
og ved forværring.

HANDLINGSANVISNINGER

Begge journaler fremstår med fyldestgørende og relevante handlevevejledende handlingsanvisninger med
link til den kliniske instruks i VAR. Dog mangler en enkelt handlingsanvisning på kompressionsbehand-
ling.

TRIAGE

Begge beboere er triagerede grøn. Årsagen til tidligere gul triagering fremgår tydeligt af historikken i
triage-skemaet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplanerne udarbejdes med beskrivelser af beboerens daglige ru-
tiner ift. fx bad, påklædning og tidspunkt for at stå op. En døgnrytmeplan skal beskrives, så en medar-
bejder, der ikke kender beboeren, vil kunne udføre plejen på samme vis som en medarbejder, der ken-
der beboeren godt. Alle medarbejdere omkring beboeren er ansvarlige for at opdatere planen ved æn-
dringer og ved den fastlagte månedlige gennemgang. Dertil fortæller medarbejderne, at der oprettes

observationsnotater, når der observeres ændringer i beboerens tilstand, hvor det er vigtigt at dokumentere opfølgningen. Funktionsevnetilstande beskrives ift. beboerens habituelle funktionsbegrænsninger, og de anvendes aktivt til at vurdere forbedringer eller forværringer. Medarbejderne fortæller, at der afholdes triage-møder dagligt, og triageres en beboer gul pga. forværring, som fx et nyopdaget sår, opstart af ny medicin eller ændret adfærd, dokumenteres årsagen i bemærkningsfeltet i triageskemaet i journalen, så en kollega hurtigt vil kunne slå dette op.

I forhold til helbredstilstande aktiveres og udfyldes disse af social- og sundhedsassistent og sygeplejerske. Der skal være sammenhæng til beboerens helbredsmæssige problemstillinger samt medicinskema. Handlingsanvisninger oprettes til alle sygeplejeydelser, og der henvises til den kliniske retningslinje i VAR.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation i de to gennemgåede journaler er særdeles tilfredsstillende i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at der sikres løbende opfølgning og revidering af dokumentationen, og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab for hverdagens praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.2.2 Instrukser og vejledning

Data:

OBSERVATIONER

Der arbejdes ud fra relevante instrukser og vejledninger fra Helsingør Kommune, som tilgås via Kilden, og som overholder alle de formelle krav til instrukser. Alle instrukser tilgås via PC'er eller via fysisk mappe, som er opdateret med de nyeste versioner.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen oplyser, at der det seneste år har været et stort arbejde i gang med at implementere anvendelse af Helsingør Kommunes instrukser og vejledninger til alle medarbejdere og samtidigt udfase Attendos egne instrukser. I overgangsfasen er alle instrukser og vejledninger printede og lagt i fysiske mapper i afdelingerne, og ledelsen sørger for, at alle printede instrukser er den nyeste version. Det er meningen, at de fysiske mapper langsomt udfases, når alle medarbejdere er fortrolige med at tilgå dokumenterne elektronisk via Kilden. At tilgå vejledninger og instrukser elektronisk er en fast del af introduktionen for nye medarbejdere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at Helsingør Kommunes instrukser og vejledninger tilgås via link på PC eller i mapper på afdelingerne. Dertil tilgås kliniske procedurebeskrivelser i VAR. Det fremhæves, hvorledes der naturligt arbejdes i VAR ved faglig tvivl samt sammen med elever og studerende.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør for, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger, og hvorledes medarbejdernes kendskab hertil sikres på særdeles tilfredsstillende vis.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af VAR samt for anvendelsen af kommunale instrukser og vejledninger i hverdagen.

3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

Data:

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen redegør for, at der er en organisering på området, hvor kvalitetssygeplejersken får rapporterede hændelser tilsendt af risikomanageren fra kommunen. Hændelserne, herunder enkeltstående samt samlerapporteringer, analyseres på kvalitetsmøder, og tendenser tages op på morgen- og personalemøder for læring. Ledelsen har fokus på, at rapportering af UTH italesættes som et læringsredskab.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der rapporteres via direkte link i Nexus eller ved samlerapportering. Der nævnes eksempler på UTH, som fx fald eller medicin, der ikke er givet på det korrekte tidspunkt. Når en UTH sker, bliver der talt om det i afdelingerne og på personalemøder.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser (UTH) er på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Det vurderes, at ledelsen kan redegøre for en formel organisering, hvor der sikres en systematisk rapportering og læring på området. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har forståelse for arbejdet med rapportering af UTH og efterfølgende læring.

3.2.4 Personlig støtte og pleje

Data:

OBSERVATION

Tilsynet har interviewet to beboere. Begge beboeres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. De interviewede beboere samt beboere på fællesarealerne fremstår soignerede og veltilpasse. Beboerne observeres iklædt tøj, der passer til vejret og personlige præferencer, og flere bærer smykker og nypudsede briller.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for, at hjælpen til pleje passer til deres behov, at hjælpen er af en god kvalitet, og at den justeres løbende alt efter behov. Beboerne fortæller, at hjælpen leveres som aftalt og på det tidspunkt, som passer til beboerens behov og vaner, at alle medarbejdere er venlige og flinke, og at hjælpen leveres af kendte ansigter, hvilket bidrager til, at beboerne føler sig trygge.

En beboer siger fx; ”de (medarbejderne) er meget hjælpsomme, de er der med det samme, hvis man spørger om et eller andet, jeg er faktisk meget forbavset. Det er de samme medarbejdere. Jeg kender dem alle, det er sjældent, at der kommer nogen jeg ikke kender, det betyder meget.”

Dertil fortæller beboerne, at der altid kommer hjælp, hvis der ringes på *kaldet*, og det gælder i alle døgnets timer. Begge beboere fremhæver, at der ikke er noget at sætte en finger på.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at beboerne fordeles ift. kompleksitet og kontinuitet, så der sikres rette kompetencer og en kendt medarbejder til den enkelte beboer. Dertil fremhæves det, at organiseringen på stedet med små afdelinger og fast personale bidrager til høj kontinuitet for beboerne.

Der læses altid op på beboerne fra morgenstunden, så det sikres, at medarbejderne ved, om der er særlige hensyn eller særlige observationer på dagen, der skal gøres hos den enkelte beboer. Dertil fortæller medarbejderne, hvorledes beboerens pleje sikres ved at imødekomme beboerens ønsker og behov på dagen, samt at de observerer, lytter og har en dialog med beboeren. Ønsker en beboer fx at sove længe, planlægges der herefter.

Tryghed skabes på flere måder, fx ved at invitere beboerne ud i fællesskabet, at sikre medarbejderkontinuitet, at beboerne har deres nødkald inden for rækkevidde, og at dette besvares hurtigst muligt. De beboere, der ikke er i stand til at anvende nødkald, tilses ofte.

Medarbejderne fortæller, at i tilfælde af, at der observeres forværring i en beboers tilstand, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske for videre vurdering og plan.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at indsatsen vurderes svarende til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få individuel hjælp til pleje og støtte, og at de samtidig oplever tryghed og kontinuitet.

Det vurderes, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rette hjælp af en høj faglig kvalitet.

3.2.5 Rehabiliterende og aktiverende pleje

Data:

OBSERVATION

På fællesarealerne observeres det, at flere beboere selvstændigt kommer rundt ved hjælp af relevant hjælpemiddel. Flere steder står døren til boligen åben ud til gangen, hvorved det indbyder til, at beboeren selv mobiliserer sig til og fra boligen. Det observeres, at en beboer kommer ud fra sin bolig og siger; "er her nogen?", hvorved en medarbejder straks kommer beboeren i møde. Beboeren vil gerne have morgenmad, og beboeren guides til sin faste plads i spiseområdet. Beboeren kan selv rykke stolen ud og sætte sig med let støtte fra medarbejderen. Ligeledes observeres en beboer og medarbejder, der går en tur hen og kigger på opslagstavlen på et fællesområde. Medarbejderen og beboeren taler om et opslag angående dagens tøjsalg, samt kigger på billeder af de medarbejdere, der fremgår af tavlen, og som er på arbejde i det pågældende døgn. Beboeren guides til at sætte sig ved sin faste plads. Beboeren siger venligt godmorgen, og smiler ved gensynet af sin medbeboer, som allerede sidder ved bordet.

BEBOERINTERVIEW

De to interviewede beboere giver udtryk for, at medarbejderne giver den støtte, der skal til, for at de kan være mest muligt aktive i plejen. Beboerne oplever, at de selv udfører den del af plejen, som de er i stand til, og resten hjælper medarbejderne med. Beboerne understreger, at de helst vil gøre så meget som muligt selv.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Den rehabiliterende tilgang betyder for medarbejderne, at beboeren skal støttes i at anvende egne ressourcer aktivt i plejen med det formål at bevare eller forbedre beboerens funktionsniveau. Beboerne støttes som udgangspunkt til at gøre det, de selv kan, samtidig med, at det på daglig vis vurderes, hvornår medarbejderen skal tilbyde kompenserende hjælp, så beboeren også har energi og kræfter til andre af dagens gøremål. Det kan fx være vigtigt for en beboer at have energi til at komme til en aktivitet, og beboeren skal derfor ikke bruge alle sine kræfter på morgenplejen, hvorved medarbejderne i disse tilfælde vil kompensere.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjemsliv, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder samt strategikort for Center for Sundhed og Omsorg Helsingør Kommune.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de støttes til at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang med afsæt i beboernes individuelle behov.

3.2.6 Praktisk hjælp

Data:

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger, herunder badeværelser, fremstår renholdte og ryddelige, ligesom alle fællesarealer fremstår med rene gulve og møbler, og at de er ryddelige og lyse.

Dertil ses rene hjælpemidler, hvor flere ses afvasket på dagen. Der er opsat håndsprit lige inden for døren i beboernes boliger.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker begge tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Den ene beboer, med kognitive udfordringer, fortæller om selv at stå for vasketøjet, og at rengøringen er af høj kvalitet. Den anden beboer siger, at der heller ikke her mangler noget. Beboeren peger rundt i sin stue, og understreger, at der er pænt og rent. Beboeren fremhæver, at medarbejderne altid er hjælpsomme, uanset hvad beboeren har brug for ift. praktiske opgaver.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Den daglige oprydning og rengøring, herunder spildte madvarer, toiletter og skraldespande, udføres af medarbejderne, hvor selve rengøringen af boligen og fællesarealer udføres af friplejehjemmets egne rengøringsassistenter. Til spørgsmål vedrørende de hygiejniske retningslinjer fortæller medarbejderne, at der anvendes engangsforklæder, handsker og sprit i den daglige hjælp til pleje og rengøring. Ved særlig risiko for smitte påtages værnemidler efter den konkrete retningslinje. Der sørges for, at der bliver luftet ud dagligt, og der tjekkes altid, om der ser pænt ud i boligen, inden den forlades. Beboerne inddrages i de praktiske opgaver i det omfang, det er muligt.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en høj faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsevne, og at der er tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

3.2.7 Mad og måltider

Data:

OBSERVATION

På flere afdelinger observeres der individuelt tilberedt morgenmad. En beboer spiser boller med ost og grøn peber, udskåret frugt og kaffe. En anden beboer spiser rugbrød med syltetøj, og drikker juice. Der observeres en rolig stemning i morgentimerne, hvor enkelte beboere sidder sammen ved bordene, og i nogle afdelinger er tv'et tændt, hvor flere beboere interesseret følger med i dagens nyheder. Bordene er pyntet med potteplante, lys og servietter.

Tilsynet observerer et frokostmåltid på en afdeling. Grundet tilsynets medarbejderinterview, hvor den ene af afdelingens medarbejdere har deltaget, er der kun en medarbejder på afdelingen op til måltidet, hvilket har påvirket arbejdsopgaverne. Der observeres en duft af varm mad. Fire beboere sidder

ved et langbord. En beboer oplyser om sit behov for at komme på toilettet til den ene medarbejder, som straks følger beboeren ind i boligen, og efter hjælpen er udført, kommer medarbejderen retur sammen med beboeren.

En beboer sidder i comförtkørestol, og sidder godt tilrette ved bordet, hvor en anden beboer sidder i en aktivkørestol, som ikke passer ergonomisk til bordhøjden. Medarbejderne forklarer til tilsynet, at aktivkørestolen er indstillet til at være lav, da beboeren således selv kan køre den med fødderne, og derved er mere fri til at bevæge sig rundt.

Beboerne får løbende serveret en lun ret af medarbejderen, der står i køkkenet, hvilket gør, at ikke alle starter måltidet samtidigt, og der observeres mindre uro. Da begge medarbejdere sætter sig ned, falder der hurtig ro over måltidet. Medarbejderne er opmærksomme på beboernes behov, de fører en målrettet dialog, og bidrager til en positiv stemning under måltidet.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for selv at bestemme, hvor de vil spise. Den ene beboer spiser de fleste måltider i spisestuen med de andre beboere, hvor der opleves en god stemning og et socialt samvær. Den anden beboer vælger altid at spise hos sig selv. Beboerne giver udtryk for, at maden serveres på en indbydende og appetitlig måde, og at maden er af god kvalitet, idet maden er varieret, smagfuld, den varme mad er varm, og der er en tilpas variation i retterne. Dertil fremhæver beboerne, at der er mulighed for at komme med ønsker til fx pålæg og lune retter.

MEDARBEJDERINTEVIEW

Medarbejderne fortæller, at beboerne har mulighed for indflydelse på maden. Fx spørges beboerne hver eneste morgen om, hvad de kunne tænke sig at spise. Fx kan beboerne få havregrød, yoghurt og boller med diverse pålæg. Til frokost tilberedes der smørrebrød ud fra beboernes ønsker, og ofte er der også en lun ret. Medarbejderne bestiller selv varer til både morgenmad og frokost, og inden bestilling adspørges beboerne om særlige ønsker. Inden der bestilles aftensmad til den kommende periode, drøftes udvalget med beboerne, og der bestilles efter demokratiske principper. Der arbejdes med "det gode måltid", hvor medarbejderne spiser med og inviterer til dialog og samvær. Dertil er der opmærksomhed på at skabe ro om måltidet, samt at maden præsenteres appetitlig og indbydende. Desuden fortæller medarbejderne, at der altid er en faglig opmærksomhed på ændringer i beboernes ernæringstilstand, herunder appetit, væskeindtag, vægt og tyggeevne. Ligeledes indtænkes rehabilitering, herunder ergonomisk service, så beboerne selv kan spise, og hvor det er muligt, anrettes maden, så beboerne selv har mulighed for at anrette deres mad ved bordet.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjemsliv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for det gode måltid. Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Desuden vurderes det, at der er selvbestemmelse, inddragelse og hjemlighed ved måltiderne, samt at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med det gode måltid.

3.2.8 Træning

Data:

OBSERVATION

På afdelingerne ses rummelige gangarealer, hvor flere beboere gangtræner i løbet af dagen. Ved store vinduespartier i fællesarealerne er der sat træningscykler op med front mod de grønne udenomsarealer, som beboerne frit kan benytte. Fripleshjemmet har et træningslokale, hvor der observeres adskillige træningsredskaber, såsom bolde, cykler, elastikker og vægte.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne fortæller, at der er forskellige træningstilbud, men at de ikke ønsker at deltage i hverken individuel træning eller på hold. Beboerne fortæller, at de selv holder sig i gang ved at gå ture både indenfor og udenfor.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at friplejehjemmet har egen fysioterapeut, der står for den vedligeholdende træning. Der er faste dage om ugen, hvor der afholdes holdtræning, såsom gymnastik og gåture. Dertil kommer fysioterapeuten med jævne mellemrum rundt til alle beboere og tilbyder individuel træning. Derudover træner plejepersonalet med beboerne under den daglige pleje og støtte, idet beboerne motiveres til at udføre så meget som muligt selv, og hvor muligheden byder sig, flettes der også en gåtur til fx tagterrassen ind i programmet.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Servicelovens § 86 samt Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjemsliv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever mulighed for støtte til vedligeholdende træning, samt at der er en fast struktur for tilbuddene ved friplejehjemmets fysioterapeut. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan den daglige vedligeholdende træning er integreret i plejen og støtten, samt at der tilbydes vedligeholdende træningsaktiviteter løbende og spontant, når muligheden opstår.

3.2.9 Sygepleje

Data:

OBSERVATION

For begge beboere ses sammenhæng mellem visiterede og leverede sygeplejeydelser, herunder indsatser på kompression og medicinadministration.

Det observeres, at der deltager en sygeplejerske i plejeopgaver med stor kompleksitet.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen oplyser, at sygeplejeopgaver overdrages borgerspecifikt. Det er beskrevet i den konkrete handlingsanvisning, hvilken eller hvilke medarbejdere der er oplært til at varetage sygeplejeydelsen. Ved oplæring i sygeplejeopgaven undervises der både teoretisk og praktisk, og der sættes en dato for evaluering af opgaveoverdragelsen.

Alle sygeplejeydelser ligger i journalen som en opgave, der skal håndteres på den konkrete dag. Hver dag har sygeplejersken overblik over alle sygeplejeopgaverne og at sikre, at der er de rette kompetencer til stede.

Der er to sygeplejersker ansat. Der bemandes med minimum en social- og sundhedsassistent i alle vagt-lag. Dertil er der en bagvagsordning, hvor sygeplejersker, friplejehjemmets leder og souschef skiftes til at have telefonvagt i tilfælde af behov for sygeplejefaglig sparring i vagterne.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne mener ikke aktuelt at få hjælp til sygepleje. Den ene beboer fortæller, at der kommer en sygeplejerske ind og snakker en gang imellem. Den anden beboer får hjælp til kompressionsbehandling, men fortæller at have fået lov til, efter eget ønske, at springe denne behandling over i dag. Det bemærkes, at dette er dokumenteret i journalen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Rette faglighed på sygeplejeopgaverne sikres blandt andet ved, at alle sygeplejeopgaver udføres efter handlingsanvisninger. Hvis opgaven er opgaveoverdraget, er dette skrevet ind i handlingsanvisningen. Dertil er der linket til den kliniske procedurebeskrivelse i VAR, hvor det er relevant. Social og sundhedshjælpere kan oplæres i ikke komplekse sygeplejeopgaver, og de må, efter oplæring, udføre opgaven ved den enkelte beboer. Det kunne være opgaver, såsom behandling med medicinsk plaster, inhalation og øjendråber. Der evalueres systematisk minimum hver tredje måned. Sygeplejeopgaver med høj kompleksitet varetages kun af sygeplejersker.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at sygeplejen leveres på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at der er en fast arbejdsgang for at imødekomme en tilstrækkelig viden og rette kompetencer på opgaven. De interviewede beboere oplever at få den pleje og behandling, som de har behov for. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt og reflekteret kan redegøre for standarder for de sygeplejefaglige ydelser samt arbejdsgangen omkring opgaveoverdragelse.

3.2.10 Medicinhåndtering

Data:

BEBOERINTERVIEW

Den ene beboer fortæller at være fuldt ud tilfreds med medarbejdernes håndtering af sin medicin, og fortæller, at medicinen altid udleveres til tiden. Den anden beboer mener ikke at få hjælp til sin medicinhåndtering, da beboeren selv foretager denne. Af journalen kan læses, at beboeren får hjælp til medicindispensering, men at beboeren selv ønsker at indtage sin medicin, uden at medarbejderen kigger på.

DOKUMENTATION

Begge beboeres medicinlister ses opdaterede, og alle ordinationer ses med dato for ordination, beskrevet med indikation, dosis, antal tabletter og form. Pn medicin er angivet med antal enheder og max. døgndosis. Dertil er det tydeligt angivet, om medicinen er fast eller pn.

OPBEVARING

Beboernes medicinbeholdning opbevares i aflåst skab i beboerens bolig. Medicinbeholdningen opbevares i en kurv, hvori der anvendes farvede poser for at sikre tydelig adskillelse af aktuel og ikke anbrudt aktuel medicin samt adskillelse af seponeret og pn medicin. Ikke dispensérbar medicin ses inden for holdbarhedsintervallet, og der er anført navn. Dog observeres en enkelt mangel:

- Der mangler navn på en multivitaminpille.

RISIKOSITUATIONSMEDICIN

Begge beboere er i behandling med et risikosituationslægemiddel, herunder blodfortyndende medicin. Begge journaler ses med beskrivelse af aftaler om behandling og opfølgning/kontrol med behandlingsansvarlig læge. Der er på systematisk vis gjort opmærksom i journalen på, at beboeren er i behandling med blodfortyndende medicin med beskrivelse af, hvilke observationer og handlinger der skal foretages.

DOSERING

I begge medicinggennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i doseringsæsken. Doseringsæsker er mærkede med CPR-nummer og beboerens navn.

ADMINISTRATION

Begge beboere har på tilsynsdagen fået medicin, svarende til ordination, og alle tre beboere har fået kvitteret for medicinadministrationen. Dog konstateres det, på en 14 dages periode, enkelte ikke tidstro kvitteringer ved begge beboere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Inden hver medicindispensering opdateres medicinskemaet og printes ud. Dispensering sker i et rum, hvor der er ro, og hvor der sættes et skilt på døren om ikke at forstyrre. Det sikres, at der er medicin nok til en hel dispensering. Der dispenseres ved hjælp af dispenseringsmodulet i Nexus. Dertil tjekkes for navn og CPR-nummer på doseringsæsker, beboerens ordinationer tjekkes, der tjekkes for medicins holdbarhed, og til sidst udføres egenkontrol. Medicinen opbevares i aflåste skabe i beboerens bolig, og det sikres, at medicinen opbevares, så aktuel medicin er adskilt fra ikke aktuel medicin. Inden medicinadministration tælles tabletterne, og det ses altid, at beboeren indtager medicinen, hvorefter der kvitteres for, at medicinen er indtaget. Enkelte beboere ønsker selv at tage deres medicin, hvorfor der kun kvitteres for, at medicinen er udleveret. Medarbejderne fortæller, at er der tvivl om medicinen, så kontaktes en kollega med højere kompetenceniveau.

Er beboeren i behandling med risikosituationslægemidler beskrives det, hvilke særlige opmærksomheder der skal være i relation hertil i både handlingsanvisning og døgnrytmeplan.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer, at der er en struktureret og systematisk praksis for medicinhåndteringen. Beboerne vurderes at være tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for området.

3.2.11 Demens

Data:

OBSERVATION

Det observeres, at der er lyst og åbent på alle fællesarealer med lyse møbler, der er placerede, så de inviterer til ophold og samvær. Et sted er der et hjørne med bøger og en lænestol, hvilket giver et hjemligt indtryk. Afdelingerne er opkaldt efter stednavne i Helsingør, hvor det konkrete sted er afbilledet på en væg fra gulv til loft ved indgangen til afdelingen. Det giver en tydelig demensvenlig guidning ift. at finde rundt på friplejehjemmet. Der observeres en behagelig akustik på alle fællesområder på friplejehjemmet.

En beboer observeres i morgenstunden at komme ud i spiseområdet i nattøj og bare fødder. Beboeren ser forvirret og spørgende ud. En medarbejder kommer straks beboeren i møde, og på rolig vis guides beboeren ind i sin bolig, imens medarbejderen fortæller beboeren, at de sammen går en tur på badeværelset. Beboeren smiler ved synet af medarbejderen. Medarbejderen rækker sin hånd ud til beboeren, som tager medarbejderen i hånden. Medarbejderen har et åbent kropssprog, og taler i korte sætninger til beboeren.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fremhæver, at der i arbejdet med beboere med demens er en særlig opmærksomhed på beboerens livshistorie. Der arbejdes ud fra Tom Kitwoods teori om den personcentrerede omsorg, herunder blomsten. Ved beboere, der afviser hjælp, anvendes metoder, hvor man ikke stiller spørgsmål, men afleder og går stille og roligt i gang, hvorved det ofte virker naturligt for beboeren at deltage.

Siger beboeren nej, afviser hjælpen eller på anden vis udviser stress, arbejdes der med at forebygge magtanvendelse ved konflikttrappende metoder, målrettet den konkrete situation. Fx trækker medarbejderen sig, og prøver igen senere, skifter med en kollega eller hjælper beboeren til at blive afskærmet fra medbeboere.

Medarbejderne fortæller, at de ikke har oplevet at skulle anvende magt, men at det altid er lykkedes med forskellige pædagogiske tilgange.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at observationer af demensmiljø og tilgange viser et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med målgruppen, herunder anvendelse af relevante faglige tilgange.

3.3 Borgeroplevet kvalitet

3.3.1 Borgerrettigheder

Data:

BEBOERINTERVIEW

De to interviewede beboere giver udtryk for at føle sig tilstrækkeligt informeret omkring pleje og behandlingsforløb. Den ene beboer fremhæver, at alt foregår i et samarbejde, hvor der tales om tingene undervejs. Begge beboere fortæller, at de ville henvende sig direkte til medarbejderne eller til den øverste ledelse, hvis der var noget at klage over, men de understreger, at det aldrig har været aktuelt.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at beboernes selvbestemmelsesret sikres ved, at beboerne ikke skal deltage i noget, som de ikke ønsker. Der indhentes samtykke inden kontakt til eksterne samarbejdspartnere samt inden kontakt til pårørende. Medarbejderne understreger, hvorledes beboerne inddrages, og at der indhentes samtykke, inden der fx startes en behandling op. Medarbejderne gør meget ud af at forklare og informere beboerne, så de kan træffe en beslutning på et oplyst grundlag. I tilfælde af at beboeren vurderes at være i sundhedsmæssig fare, og det ikke er muligt at indhente samtykke, vil medarbejderne kontakte en læge uden forudgående samtykke.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "det gode plejehjemsliv".

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

3.3.2 Hverdag for beboerne

Data:

OBSERVATIONER

På opslagstavler i alle afdelinger ses opslag om tøjudsalg, som er dagens aktivitet. På rundgang på friplejehjemmet observerer tilsynet beboere, der går tur på gange og fællesarealer, og beboere der sidder sammen og ser tv i fællesstuerne. En gruppe beboere sidder og taler om, at der den efterfølgende dag skal være grill-frokost på tagterrassen.

Det observeres, at friplejehjemets dagcenter holder sommerferielukket.

Ved rundgang på friplejehjemmet observeres en venlig og ligeværdig kommunikation mellem beboerne og medarbejderne samt medarbejderne imellem. Medarbejderne hilser imødekommende på beboerne,

og kommunikationen observeres som anerkendende og ligeværdig. Det bemærkes ligeledes, at medarbejderne banker på døren, og at de afventer et svar, inden de på rolig vis træder ind i boligen.

En beboer kommer ud af sin bolig og kalder ”hallo...hallo...”, der kommer hurtigt en medarbejder beboeren i møde, og siger godmorgen til beboeren, som tiltales ved navn, og beboeren nikker genkendende til medarbejderen. Medarbejderen lægger en hånd på beboerens ryg, og guider roligt beboeren hen mod spiseområdet.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne kommunikerer på en venlig, respektfuld og imødekommende måde. Den ene beboer fremhæver kun at have oplevet medarbejdere, der taler pænt. Beboeren giver udtryk for at have et godt samvær med medbeboere, og særligt under måltiderne oplever beboeren en hyggelig og god stemning. Beboeren fortæller, at der foregår mange aktiviteter i huset, men at beboer sjældent deltager, da beboeren har det fint med sin avis ud over det sociale ved måltiderne. Den anden beboer fortæller at deltage i banko og busture, men at der forståeligt nok har været en pause i sommerferien.

MEDARBEJDERNEINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der er fokus på, at friplejehjemmet er beboernes hjem, og at alle beboere skal have en god hverdag. Beboerne skal opleve sig medinddragede, og de skal frit kunne vælge, hvad dagen skal bruges på. Beboernes *livshistorie* anvendes ift. at målrette aktiviteterne til beboerne, så den enkelte beboer tilbydes relevante aktiviteter. Medarbejderne fortæller, at hvis en beboer giver udtryk for behov for en aktivitet, så imødekommes dette spontant. Det kunne fx være at gå en tur i Rema eller i sansehaven.

Medarbejderne fortæller, at kommunikationen skal tilpasses individuelt, og de fremhæver følgende elementer for en faglig kommunikation:

- At være respektfuld.
- Lytte til beboeren.
- At tale i et roligt toneleje.
- Ikke at tale ned til beboeren.
- At være i øjenhøjde med beboeren, fx sætte sig ned.
- Tiltale beboeren ved navn og evt. kælenavn, hvis det er beboerens ønske.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne finder, at der er tilbud om samvær og aktiviteter på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Helsingør Kommunes værdier for ”det gode plejehjemsliv” og Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes beboerne tilbydes målrettede aktiviteter i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der på friplejehjemmet er en venlig og imødekommende kommunikationsform. Dertil vurderes det, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for vigtige elementer, som understøtter en faglig kommunikation og dialog med beboerne.

3.3.3 Pårørende

Data:

PÅRØRENDEINTERVIEW

Der er foretaget interview med en pårørende, der fortæller at være meget tilfreds med samarbejdet. Den pårørende fortæller at komme hos sin nære hver dag og altid at føle sig velkommen på friplejehjemmet, uanset tidspunkt på døgnet. Den pårørende fortæller, at medarbejderne altid kommunikerer venligt, og den pårørende oplever sig tilstrækkeligt informeret om sin næres pleje og behandling. Den pårørende fortæller at vide, hvem ledelsen er, og har en oplevelse af, at døren er åben, hvis der skulle være behov herfor, hvilket der indtil videre ikke har været.

Den pårørende fortæller at nyde godt af det månedlige nyhedsblad, som sendes ud af ledelsen, hvori der er informationer om aktiviteter og lignende. Den pårørende efterspørger, at medarbejderne i lidt højere grad er behjælpelige med at minde sin nære om dagens aktiviteter, men understreger samtidigt at være yderst tilfreds med at have sin nære på friplejehjemmet.

LEDELSESINTERVIEW

Ledelsen fortæller, at der opleves et godt samarbejde med alle pårørende.

Friplejehjemmet har et beboer-pårørenderåd med deltagelse af én pårørende, tre beboere og ét medlem af Seniorrådet, som mødes med faste intervaller. Dertil er friplejehjemmet på Facebook for pårørende, hvor der fx skrives om og lægges billeder ud fra aktiviteter. Derudover skal der inden for nærmeste fremtid implementeres et nyt netværkssystem: Attendo-nære, hvor der kan være mere direkte kontakt med den enkelte beboers pårørende via individuelle profiler.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der er fokus på, at pårørende føler sig velkomne, og frit kan komme på friplejehjemmet. Der er altid mulighed for, at de pårørende kan spise med sammen med deres nære. De fleste pårørende har adgang til Nexus, hvor de kan læse i dokumentationen, dertil kontaktes beboernes pårørende i tilfælde af, at der observeres forværring. Nogle pårørende vil gerne være behjælpelige, og det ses ofte, at pårørende giver en hånd med under måltiderne. Informationer om, hvad der rører sig i huset, kommunikerer via månedsbladet, opslagstavler og ved pårørendemøder. Dertil kan de pårørende altid kontakte det faste personale.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på friplejehjemmet særdeles tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre for et aktivt pårørendesamarbejde, hvor det er naturligt, at pårørende er en del af hverdagen på friplejehjemmet.

3.4 Observationsstudie

Data:

OBSERVATION AF MORGENPLEJE VED SOCIAL- OG SUNDHEDSASSISTENT OG SYGEPLEJERSKE

KOMMUNIKATION

Medarbejderne banker på døren, og går direkte hen til beboeren, som ligger i sengen. Der hilses, og tilsynet præsenteres. Medarbejderne fører en venlig og munter dialog, hvor beboeren griner flere gange, og kommer med små bemærkninger tilbage. Under dialogen er der øjenkontakt, og der føres en tydelig kommunikation med høj stemmeføring. Den ene medarbejder anvender beboerens navn, og flere gange tildales beboeren med ordene "min ven eller min egen". Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen om denne tiltaleform, hvor medarbejderen beskriver, at denne form er et bevidst valg, da det giver beboeren en oplevelse af ligestilling. Medarbejderen oplyser desuden at have kendt beboeren gennem mange år - også før beboeren flyttede på plejehjem.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne fjerner dyne og diverse puder, som beboeren er lejret med, efter at have forklaret beboeren at disse fjernes. Beboeren virker bekendt med rytme og rækkefølge af plejeopgaverne, hvor det observeres, at beboeren er samarbejdsvillig, og følger medarbejdernes forslag.

Beboeren giver dog udtryk for, kort tid efter at være kommet op i kørestolen, at han gerne vil op i sengen igen. Medarbejderne oplyser, at han efter morgenmaden kan komme op igen i sengen, hvilket beboeren umiddelbart accepterer.

REHABILITERING

Beboeren gives mulighed for at bruge egne ressourcer, hvor beboeren opfordres og motiveres til at vende og dreje sig under plejen i sengen. Efter beboeren er kommet op på badeværelset, guides beboeren under massiv støtte til at udføre små plejeopgaver, hvor medarbejderen dog udfører de fleste opgaver. Medarbejderen oplyser efterfølgende til tilsynet, at der bevidst arbejdes med, at beboeren ikke skal bruge alle ressourcer i plejen, da beboeren skal have kræfter til selv at spise og drikke. Beboerens ressourcer opleves desuden meget svingende, hvor det på tilsynsdagen blev vurderet, at beboeren var lidt træt, og derfor ikke blev motiveret yderligere til at medvirke i plejen.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og uden afbrydelser, og det udføres i en faglig korrekt rækkefølge. Medarbejderne har de nødvendige hjælperekskaber til rådighed for opgaveløsningen. Der observeres ikke unødvendige afbrydelser under plejen.

FAGLIG UDFØRSEL

Medarbejderne ifører sig forklæde og handsker. Som den første opgave fjernes den lange kateterpose, hvor den korte forbliver siddende. Sygeplejersken vasker først forneden, hvor beboeren giver kraftigt udtryk for smerte. Den anden medarbejder afleder, og støtter beboeren under processen. Beboeren har nogle sår i de nedre regioner, som gør, at den nedre pleje opleves meget smertefuld. Sygeplejersken renser sårene på forsigtig vis, hvilket dog opleves meget ubehageligt for beboeren, som giver kraftigt udtryk for smerte. Sygeplejersken forklarer flere gange, at hun er bekendt med, at det gør ondt på beboeren, men forklarer, at hun er nødt til at gøre det, for at sårene kan blive pænere. Beboeren er til dels indforstået med dette, og bliver meget lettet, da sårplejen er overstået. Beboeren tilkendegiver samtidigt, at sårplejen opleves bedre end dagen før. Beboeren gives ble og bukser på i sengen og liftstykke placeres under beboeren, som forflyttes på rutineret vis til kørestolen. Beboeren køres ud på badeværelset, hvor beboeren hjælpes med øvre pleje, beboeren giver også her meget højlydt lyd fra sig, men denne gang er det velvære og tilkendegivelse af, at det er dejligt at blive vasket på ryggen. Medarbejderen barberer beboeren, og foretager mundhygiejne. Den anden medarbejder ordner sengen, og lægger rent sengetøj på, mens beboeren hjælpes på badeværelset. Sengebord afsprittes med håndsprit, og der luftes ud i boligen. Da plejen er færdig, køres beboeren igen ud i stuen, og sygeplejersken giver beboeren inhalationsmedicin, hvilket udføres, jf. retningslinjer på området. Der skylles efterfølgende efter med vand, hvilket medarbejderen forklarer til beboeren er vigtigt for at forebygge svamp i munden.

Tilsynet taler efterfølgende med medarbejderne omkring beboerens smerteoplevelse, hvor tilsynet bliver oplyst, at beboeren har fået sin morgenmedicin (smertestillende) en time før plejen. Medarbejderne er opmærksomme på beboerens smertetærskel, som beskrives som meget lav.

Tilsynet vurderer, at plejen følger beskrivelser i døgnrytmeplanen.

Tilsynets vurdering -1

Tilsynet vurderer, at observationsstudie af en plejesituation ved to medarbejdere udføres på et særdeles tilfredsstillende niveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilpasser kommunikationen til beboeren, samt sikrer selvbestemmelse og medinddragelse. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder rehabiliterende afstemt beboerens funktionsniveau, organiserer arbejdet hensigtsmæssigt, samt følger faglige retningslinjer på området ved udførelse af den personlige pleje og behandling.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte borger
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Uanset, hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

4.2 Kontrolperspektivet

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til de centrale krav til deres arbejde.

4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet

Læringsaspektet udfoldes på flere måder. Dette sker dels via medarbejderinterviews med spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interview og dialog med borgerne og evt. pårørende for at belyse den borgeroplevede kvalitet. Spørgsmålene kan desuden danne grundlag for videre refleksion samt understøtte kvalitetsudviklingen og læring hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - i praksis. Dette giver indblik i medarbejdernes rutiner samt udviklingsområder og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På denne måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

Tilsynet understøtter de bærende principper for kommunale tilsyn, som beskrevet i Politik for tilsyn - Helsingør Kommune.

4.4 Tilsynets metoder

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Helsingør Kommune tager BDO udgangspunkt i faste skabeloner, udviklet på baggrund af tilbudsmaterialet og med fokus på objektivitet.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige undersøgte temaer. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling. Der veksles i tilgangen mellem forskellige metoder henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

4.5 Tilsynets tilgang

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang med fokus på at lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

5. Vurderingsskala

Efter ønske fra Helsingør Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved tilsynene:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi

5.1 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende, med en sundhedsfaglig baggrund.

Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.