



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Pilehuset

Uanmeldt fokuseret tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERNE	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	VURDERING AF FOKUSEMNE	22
4.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBLING	22
4.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBLING.....	23
5.	DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE	24
MEDICINHÅNDBLING		24
5.1	TEMA.....	24
5.2	DOKUMENTATION	24
5.3	OBSERVATION AF MEDICINBEHOLDNINGEN	25
5.4	BORGERINTERVIEW	27
5.5	INTERVIEW AF MEDARBEJDERE	28
6.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	31
6.1	FORMÅL	31
6.2	METODE	31
6.3	VURDERINGSSKALA.....	32
6.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	32
7.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	33
8.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	34

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 i forhold til den ordinære del af tilsynet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Herefter indeholder rapporten tilsynsresultat for den fokuserede del af tilsynet, der behandler emnet ernæring, med begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fokuserede del af tilsynet. Efterfølgende findes data for fokusemnet opdelt i forskellige temaer baseret på dokumentationsgennemgang, interview med medarbejdere, interview med beboere samt evt. observationer.

For hele tilsynet gælder, at data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Demenscenter Pilehuset, Bystævneparken 23-25, 2700 Brønshøj
Leder: Charlotte Agger
Antal boliger: 106 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 27. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos tolv beboere• Fokusemne: Gennemgang af medicinbeholdning og dokumentation hos to beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter, en psykomotorik assistent, en sygeplejerske).
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/MPG Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Pilehuset. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 6.3:

Tilfredsstillende

Interview med lederen

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på de seneste anbefalinger, og at der er fokus på, at plejehjemmet kommer tilbage til hverdagen, som før COVID-19 pandemien. Der er fokus på arbejdet med Dementia Care Mapping og på medarbejdertrivsel på plejehjemmet.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under alle tre observationsstudier er venlig og respektfuld, samt tilpasset beboernes behov. Beboerne har selvbestemmelse og medindflydelse, og medarbejderne arbejder med at understøtte beboernes selvbestemmelse på en individuel måde. Det er tilsynets vurdering, at beboeren under det ene observationsstudie af personlig pleje ikke har et funktionsniveau, der gør rehabilitering muligt. Under det andet observationsstudie anvender medarbejderne ikke et hjælpemiddel på rette vis, og tilsynet vurderer ligeledes, at der med fordel kunne anvendes glidebånd til beboerens forflytning. Den udendørs frokost giver mulighed for rehabilitering på forskellig vis. Tilsynet vurderer, at arbejdet i det ene observationsstudie er tilrettelagt hensigtsmæssigt, således at de nødvendige hjælpemidler er til rådighed, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. I det andet observationsstudie forlades plejesituationen tre gange på grund af manglende planlægning. Tilsynet vurderer, at det observerede frokostmåltid er velorganiseret og velfungerende. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp under observationsstudierne af personlig pleje udføres efter gældende retningslinjer. Det er tilsynets vurdering, at de hygiejniske arbejds-gange under observationsstudierne på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, idet der ikke sker korrekt brug af værnemidler, idet der ikke sker korrekt udførelse af håndhygiejne, og idet arbejdsgangen i den personlige pleje ikke følger gældende retningslinjer for hygiejne, hvilket udgør en risiko for beboeren.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet med fokus på målgruppen, og beboerne anvender i høj grad fællesarealerne på tilsynsdagen. Medarbejderne er omkring beboerne og støtter dem både i individuelle og fælles aktiviteter.

Tilsynet observerer, at en medarbejder ikke følger retningslinjerne for medicinadministration, idet medicinen ikke bringes til beboeren i medicinæsken, men i et medicinbæger.

Interview med beboerne

Beboerne har generelt vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål, og tilsynet har i sine vurderinger taget udgangspunkt i både beboernes udsagn og tilsynets faglige observationer. Det er tilsynets vurdering, at beboerne trives på plejehjemmet, samt at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. Enkelte beboere har drøftet livets afslutning og deres ønsker til genoplivning med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og praktiske hjælp, som de har behov for, og beboerne er soignerede svarende til deres livsstil. Boliger og hjælpemidler er generelt renholdte, dog observeres der to snavsede gulve og to snavsede hjælpemidler. Tilsynet vurderer, at beboerne genkender medarbejderne, og at beboerne generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Tilsynet observerer, at der er en venlig og værdig kommunikation med beboerne, og det er tilsynets vurdering, at beboerne har en meningsfuld hverdag på plejehjemmet.

Beboerne kan ikke svare på spørgsmål om overgange, mens enkelte beskriver, at medarbejderne har et godt tværfagligt samarbejde såvel eksternt som internt. Tilsynet vurderer, at beboerne er delte i deres oplevelser af madens kvalitet og variation. Således udtrykker tre beboere, at de ikke er tilfredse, ligesom flere beboere ikke oplever, at de spørges til deres oplevelser med maden eller evt. ønsker til maden. Beboerne vælger selv, om de ønsker at spise i egen bolig eller i selskab med andre.

Interview med medarbejderne

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en faglig, venlig og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i plejen og støtten, samt for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation for beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen. En medarbejder beskriver en arbejdsgang under medicinadministrationen, der ikke følger gældende retningslinjer, hertil fremstår flere medarbejdere ikke sikre i den rette arbejdsgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne kan kun med støtte fra tilsynet redegøre for faglige instrukser og retningslinjer, mens medarbejderne kan redegøre for deres anvendelse af VAR. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld og faglig kommunikationsform, og at de oplyser ikke at gøre brug af tiltaleformer som ”skat”.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne, under et observationsstudie i personlig pleje, ikke på rette vis anvender et hjælpemiddel, der er til rådighed. Tilsynet vurderer ligeledes, at der med fordel kunne anvendes glidebånd til beboerens forflytning. Ligeledes er arbejdet mindre organiseret, idet boligen må forlades tre gange for at hente remedier til brug i plejen.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne er klar over, hvordan der bedst muligt anvendes en rehabiliterende tilgang under pleje og støtte, og at der ligeledes er fokus på, at støtten ydes så skånsomt som muligt. Hertil, at det sikres, at medarbejderne planlægger plejen, således at alle nødvendige remedier er indsamlet, før plejen påbegyndes.
Tilsynet bemærker, at de hygiejniske arbejdsgange under observationsstudierne på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, idet der ikke sker korrekt brug af værnemidler, idet der ikke sker korrekt udførelse af håndhygiejne, og idet arbejdsgangen i den personlige pleje ikke følger gældende retningslinjer for hygiejne, hvilket udgør en risiko for beboeren.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at medarbejderne er vidende om og følger de hygiejniske retningslinjer under den personlige pleje. Dette både i forhold til anvendelse af værnemidler, og at der udføres korrekt håndhygiejne, når dette er påkrævet, som fx ved handskeskift og når en bolig forlades. Hertil at den personlige pleje udføres på korrekt faglig vis.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke følger retningslinjerne for medicinadministration, idet medicinen ikke bringes til beboeren i medicinæsken. Tilsynet bemærker ligeledes, at en medarbejder under fokusgruppeinterviewet ligeledes angiver at ville anvende den samme metode til medicinadministration, og at andre medarbejdere	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne kender og følger instruks for medicinadministration.

fremstår usikre i den korrekte arbejdsgang for medicinadministration.	
Tilsynet bemærker, at der observeres to snavsede gulve og to snavsede hjælpemidler i beboernes boliger.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at boliger og hjælpemidler holdes rene.
Tilsynet bemærker, at tre beboere udtrykker utilfredshed med enten madens kvalitet eller madens variation, ligesom der er flere beboere, der er ikke oplever at blive hørt i forhold til deres tilfredshed med eller ønsker til maden.	Tilsynet anbefaler, at der er et fortsat fokus på, hvordan beboernes ønsker til maden bedst opfyldes, samt at der arbejdes med, at beboerne oplever sig inddraget i forhold til den mad, der serveres.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke fremstår sikre i, hvor de finder instrukser og retningslinjer.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne kender til instrukser og retningslinjer.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til en socialpædagogisk handleplan for en konkret beboer samt sikring af ensartet og fælles faglig forståelse for, hvorledes der skal ske dokumentation af indsatser relateret til ernæringsområdet.</p> <p>Lederen beskriver, at der er fulgt op på den socialpædagogiske handleplan for en konkret beboer, og at det er drøftet med medarbejderne, hvordan der arbejdes med ernæringsområdet i dokumentationen. Der er foretaget journalaudit for alle journaler, så der er dannet en baseline for journalområdet, og der udestår nu, ud fra de opsamlede data, at beslutte den fremtidige indsats på dokumentationsområdet.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen oplyser, at der har været COVID-19 udbrud over en længere periode på plejehjemmet. Der har ikke været tale om større smittekæder, men mange enkelte udbrud, hvilket har krævet en del ressourcer i forhold til zoneopdeling mm.</p> <p>Der er arbejdet på at komme tilbage til den hverdag, der var før COVID-19 pandemien, og der er arbejdet med at rydde op i afdelingerne, fx er en del møbler blevet ødelagt ved den hyppige afspritning. Der arbejdes ligeledes med beboernes hverdagsliv, hvilket blandt andet indebærer, at beboerne nu er mere udenfor. Frokosten serveres derfor flere dage om ugen udenfor i "Grillbaren". Dette har medført, at der nu handles i indkøbsgaden i plejehjemmets kælder om eftermiddagen i stedet for om formiddagen som tidligere. Lederen oplyser, at nattevagterne fortæller, at beboerne sover bedre om natten, når de har været udenfor i dagtimerne.</p> <p>Herudover beskrives det, at der har været i alt 40 medarbejdere og beboere på ferietur til Tenerife. Det er lederens oplevelse, at beboerne virkelig trivedes under rejsen. Der er desuden planlagt en sommerfest for beboerne.</p> <p>Lederen fortæller, at der næsten ingen vakante stillinger er på plejehjemmet pt. Der er ansat ca. 30 medarbejdere med oprindelse fra Iran. Disse medarbejdere mangler at få deres danske autorisation som fx sygeplejerske, tandlæge og læge. De er nu ansat som ufaglærte medarbejdere på plejehjemmet. Ordningen er meget velfungerende, og lederen oplever, at medarbejderne er meget engagerede. Der har været undervisning i dansk kultur, og der drøftes dansk arbejdspladskultur. Ledelsen oplever, at de øvrige medarbejdere har taget godt imod de mange nye kollegaer fra Iran.</p> <p>Der er også ansat en farmakonom, som står for al dispensering af medicin. Det er lederens oplevelse, at ordningen har været en succes, og der er kommet mere ensretning i forhold til arbejdet.</p> <p>Der udføres ikke hygiejneaudit, men der er plan for at opstarte dette til efteråret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på de seneste anbefalinger, og at der er fokus på, at plejehjemmet kommer tilbage til hverdagen, som før COVID-19 pandemien.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>På plejehjemmet findes en souschef, fire dagsygeplejersker, to aftensygeplejersker og en natsygeplejerske. Det er de seks afdelingsledere, der står for kvalitetsarbejdet, ligesom de også sagsbehandler de utilsigtede hændelser (UTH). Lederen oplever, at det er vigtigt ikke at dekopere kvalitetsarbejdet fra den daglige ledelse. Således er der fokus på, at de, der skal udføre ændringer i hverdagen, også kan træffe beslutningerne. Der samles fælles op på ledermøderne.</p> <p>Plejehjemmet arbejder med DCM (Dementia Care Mapping). Det er ergoterapeuten eller lederne, der mapper i en anden afdeling end deres egen, og alle medarbejdere får tilbagemeldingen på mappingen.</p> <p>Der er lagt en plan for to dages temadag i efteråret for alle medarbejdere. Her skal der arbejdes med sexismen, DCM og "Følelsesmæssig forurening".</p> <p>Der har været medarbejderarrangementer af forskellig karakter om eftermiddagen af to timers varigheder, fx madlavning, løbehold og syning. Det er lederens oplevelse, at dette er med til at skabe gode kollegiale relationer oven på en tid med COVID-19, hvor medarbejderne ikke har kunnet mødes på tværs.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på arbejdet med Dementia Care Mapping og på medarbejdertrivlen på plejehjemmet.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes observere, om der er en harmonisk hverdagsstemning på afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I, ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. De går begge helt hen til sengen og udviser en ligeværdig og respektfuld tilgang, hvor beboeren mødes i øjenhøjde. Beboeren glædes ved medarbejdernes tilstedeværelse. Der er en god dialog og hyggelig stemning, og medarbejderen taler om vejret og hverdags-emner, som interesserer beboeren. Der er en god kemi mellem medarbejderne og beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II, ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne hilser venligt på beboeren, der tiltales ved fornavn. En af medarbejderne spørger ind til beboerens søvn og øvrige velbefindende. Medarbejderne taler i et roligt og lavmælt toneleje, der er tilpasset beboerens behov. Beboeren udtrykker sig ikke verbalt, men beboeren anvender sparsom ansigtsmimik og enkelte lyde, som medarbejderne er meget opmærksomme på.</p>

	<p>Medarbejderne taler ind i beboerens hverdag og familierelationer, og de viser på denne måde kendskab til beboerens livshistorie, hvilket virker tryghedsskabende. Medarbejderne er gode til at medinddrage beboeren i samtalen undervejs, trods manglende respons, og de viser på denne måde en respektfuld og ligeværdig tilgang til beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af udendørs frokostmåltid:</u> Ca. 60 beboere er samlet ved plejehjemmets udendørs serveringssted. Beboerne sidder i havemøbler under parasoller og indtager dagens frokost, som er en pastaret. Medarbejderne sidder blandt beboerne, eller de sørger for at servere for beboerne. Medarbejderne kommunikerer venligt og respektfuldt med beboerne. En beboer er urolig, og beboeren vil ikke sidde ned. En medarbejder taler roligt til beboeren og lover, at hun vil sidde ved siden af beboeren under måltidet. Beboeren falder til ro og sætter sig ned. En beboer går rundt med et glas øl og synger glad. Medarbejderen taler venligt og opmuntrende til beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I, ved to personer:</u> Beboeren kan selv give verbalt udtryk for sine ønsker og behov, og medarbejderne imødekommer beboerens ønsker undervejs. Medarbejderen spørger løbende beboeren ind til ønsker og behov i relation til plejen, herunder tøjvalg og parfumevalg. Medarbejderne italesætter løbende deres handlinger, og de medinddrager beboeren, hvor det skønnes relevant.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II, ved to personer:</u> Beboeren kan ikke selv tage initiativ eller give udtryk for behov og ønsker. Beboeren virker veltilpas og afslappet under hele plejeforløbet. Medarbejderne italesætter løbende deres handlinger, så beboeren er forberedt på kommende handlinger. En af medarbejderne fortæller beboeren, at hun har fundet den mest passende overdelt i forhold til vejret, og medarbejderen viser overdelen frem for beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af udendørs frokostmåltid:</u> Beboerne vælger selv, hvad de ønsker at drikke til maden. En beboer skal på toiletet, og medarbejderen spørger, om beboeren skal vises vej, hvilket beboeren gerne vil have. Medarbejderen viser beboeren på vej.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I, ved to personer:</u> På beboerens seng hænger en lille rebstige, som beboeren kan anvende til at trække i, når han skal op at sidde på sengekanten. Beboeren får denne i hånden, men beboeren når ikke at anvende den, da den ene medarbejder hurtigt trækker beboeren op via hånden, mens den anden medarbejder støtter beboeren ved skulderen. Beboeren har lidt besvær med at få skubbet sig frem på sengekanten, og der anvendes ikke glidestykke, som ellers ville kunne lette forflytningen. Medarbejderen inddrager beboeren i at tælle "1, 2, 3", når beboeren skal rejse sig fra sengen, hvilket motiverer beboeren til at udføre handlingen. Beboeren forflyttes med høj gangramme til og fra badeværelset, og beboeren anvender egne ressourcer relevant under plejen. Medarbejderne yder kompenserende hjælp under plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II, ved to personer:</u> Beboerens ressourcer kan ikke inddrages i den personlige pleje, grundet beboerens fysiske og kognitive formåen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af udendørs frokostmåltid:</u> Enkelte beboere henter selv en øl i boden. Det er tilsynets vurdering, at deltagelse i måltidet har en rehabiliterende effekt, idet beboerne skal transportere sig til haven, og der er mange stimuli under måltidet, som ikke fås i afdelingens spisestue.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under alle tre observationsstudier er venlig og respektfuld samt tilpasset beboernes behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne har selvbestemmelse og medindflydelse, og at medarbejderne arbejder med at understøtte beboernes selvbestemmelse på en individuel måde.

Tilsynet vurderer, at beboeren under det ene observationsstudie af personlig pleje ikke har et funktionsniveau, der gør rehabilitering muligt. Under det andet observationsstudie anvender medarbejderne ikke et hjælpemiddel, der er til rådighed, på rette vis, og tilsynet vurderer ligeledes, at der med fordel kunne anvendes glidebånd til beboerens forflytning. Den udendørs frokost giver mulighed for rehabilitering på forskellig vis.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderne har på forhånd aftalt opgavefordelingen i forbindelse med plejeforløbet, så den ene medarbejder primært foretager praktiske gøremål, mens den anden medarbejder foretager beboerrelaterede opgaver. Medarbejderne får ikke klargjort remedier, der skal anvendes under plejen, på forhånd, og de må derfor forlade boligen tre gange undervejs for at hente remedier, som fx bleer og vaskeklude. Tempoet i plejen foregår hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderne klargør remedierne på forhånd, inden plejeforløbet igangsættes. Medarbejderne har tilrettelagt plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Plejeforløbet indledes med, at beboeren får udført nedre hygiejne i sengen. Efterfølgende får beboeren hjælp til bad på badeværelset. Plejeforløbet foregår i et tempo, der er tilpasset beboeren og med udgangspunkt i beboerens behov og rutiner. Medarbejderne har en god rollefordeling mellem sig, hvor den ene medarbejder primært foretager beboerrelaterede opgaver, mens den anden medarbejder primært varetager praktiske gøremål.</p> <p><u>Observationsstudie af udendørs frokostmåltid:</u> Hele frokosten er velorganiseret, og medarbejderne arbejder målrettet med enten at sidde sammen med beboerne, at servere eller at betjene boden. En medarbejder henter stråhatte og kasketter til en gruppe beboere, og en enkelte beboer skærmes for solen med en stor paraply af en medarbejder. Medarbejderne bidrager til, at der er en god stemning i udendørsserveringen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at arbejdet i det ene observationsstudie er tilrettelagt hensigtsmæssigt, så de nødvendige hjælperedskaber er til rådighed, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. I det andet observationsstudie forlades plejesituationen tre gange på grund af manglende planlægning.

Tilsynet vurderer, at det observerede frokostmåltid er velorganiseret og velfungerende.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I, ved to personer:</u> Mens den ene medarbejder hjælper beboeren på badeværelset, foretager den anden medarbejder praktiske opgaver, såsom sengeredning og linnedskift samt afspritning af seng, bord og sengebord.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II, ved to personer:</u> Den ene medarbejder reder seng og håndterer affald, mens den anden medarbejder foretager beboerrelaterede opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie af udendørs frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I, ved to personer:</u> Medarbejderne indleder plejen med at iføre sig handsker. Herefter eleveres sengen op i korrekt arbejdshøjde. Den ene medarbejder håndterer beboerens kateter på en fagligt korrekt måde, dog anvendes der ikke plastforklæde i den tætte kontakt med beboeren. Beboeren hjælpes herefter ud på badeværelset. Medarbejderen forlader kort boligen for at hente bleer, iført handsker, og kommer retur kort efter med handskerne på. Medarbejderen indleder plejen med at vaske og tørre beboeren under armene, uden at skifte handsker eller spritte hænder. Medarbejderen taler med beboeren om, at beboeren for nyligt har afsluttet sin behandling for øjenbetændelse, hvorfor de skal være ekstra grundige i dette område. Hertil hjælper medarbejderen med at vaske omkring beboerens øjne og med at aftørre i øjenkrogene. Medarbejderen har dog ikke udført håndhygiejne eller skiftet håndklæde inden, og beboeren vaskes derfor med de samme handsker og aftørres med samme håndklæde, som blev anvendt til overkroppen.</p> <p>Beboeren får ligeledes hjælp med tandbørstning. Beboeren hjælpes herefter med frisering og påklædning, og beboeren støttes afslutningsvis over i sin kørestol, hvor han følges til spisestuen. Den ene medarbejder foretager ikke håndhygiejne, inden boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II, ved to personer:</u> Medarbejderne indleder plejen med at iføre sig handsker. Beboeren ligger på et glidelagen, som sikrer hensigtsmæssige og skånsomme forflytninger i sengen. Sengen eleveres op i korrekt arbejdshøjde, og medarbejderne udfører nedre hygiejne i sengen i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Dog anvender medarbejderne ikke plastforklæde under udførelsen af opgaven. Beboeren forflyttes herefter over på en stor, polstret badestol via loftlift. Medarbejderne håndterer liften på fortrolig vis.</p> <p>Beboeren får hjælp til bad på badeværelset. Tilsynet overværer ikke dette, grundet pladmangel. Beboeren hjælpes med påklædning, da beboeren kommer retur til sengen, og beboeren liftes afslutningsvist over i sin kørestol, hvor medarbejderen føntørre og friserer beboerens hår. Beboeren køres herefter ud i spisestuen.</p> <p>Flere gange undervejs bemærker tilsynet, at medarbejderne skifter handsker, uden at udføre håndhygiejne. Inden boligen forlades, er det kun den ene medarbejder, der får udført håndhygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie af udendørs frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp udføres efter gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske arbejdsgange under observationsstudierne på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, idet der ikke sker korrekt brug af værnemidler, idet der ikke sker korrekt udførelse af håndhygiejne, og idet arbejdsgangen i den personlige pleje ikke følger gældende retningslinjer for hygiejne, hvilket udgør en risiko for beboeren.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne ses renholdte og ryddelige, og indretningen er tilpasset målgruppen. På en afdeling er der en tavle, hvor der er beskrevet morgengymnastik hver tirsdag og torsdag. På tilsynsdagen er der bankospil.</p> <p>Medarbejderne møder beboerne med en ligeværdig tilgang, og medarbejderne ses flere steder siddende sammen med beboerne, hvor de giver sig tid i mødet med beboerne og udviser nærvær og ro.</p> <p>I et tilfælde observeres det, at en beboer omtales som "skat". Herudover observeres det udelukkende, at beboerne omtales ved fornavn og på en værdig og respektfuld måde. Der anvendes korte sætninger, tydelig tale, og der gives få valgmuligheder. Medarbejderne banker på dørene, inden de træder ind i beboernes boliger. De medarbejdere, som bevæger sig mellem opgaverne på fællesarealerne, har alle en rolig gang og et afslappet, imødekommende og venligt kropssprog. Her til observeres det, at medarbejderne stopper op og venligt spørger, om der er noget, som de kan hjælpe med.</p> <p>En beboer spørger en medarbejder, om hun vil sidde ved siden af hende, hvilket medarbejderen svarer ja til. Beboeren reagerer med stor glæde, og idet medarbejderen sætter sig, lægger de armen om hinanden og giver hinanden et kort kram.</p> <p>En medarbejder kommer gående med en beboers medicin i et lille stålbæger. Medarbejderen har ikke selve doseringsæsken med, og bægeret er ikke markeret med beboerens CPR-nummer. Håndteringen er dermed ikke i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.</p> <p>En medarbejder motiverer en beboer til at komme med ned og hygge på "plænen". Medarbejderen nævner, at beboeren kan få sin favorit-is, når de ankommer.</p> <p>På plejehjemmets udeareal ses en hyggelig terrasse/plæne med masser af siddemøbler, en scene og en "udendørsbod", hvor der kan serveres mad, is og kolde drikke fra. Ligeledes ses der en mindre aflukket have, hvor beboerne kan følge en sti, hvorpå de møder forskellige demensvenlige dyr.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I en afdeling hjælper en medarbejder en beboer med at spise. Medarbejderen yder en korrekt faglig hjælp, og medarbejderen har samtidig en god kontakt til beboeren. En anden beboer sidder i sofaen overfor, og medarbejderen taler også med denne beboer på en anerkendende og venlig måde.</p> <p>Tilsynet ser flere eksempler på, at medarbejderne sidder sammen med beboerne på fællesarealer. Af hverdagsaktiviteter observeres følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tre beboere sidder sammen med tre medarbejdere i den fælles dagligstue. En medarbejder holder den ene beboer i hånden. Beboeren nynner og synger. Medarbejderen sætter dansk musik på, og flere af beboerne synger med på sangen.

	<ul style="list-style-type: none"> • En beboer ligger i en sansestol. Der er stille musik i baggrunden, og beboeren ligger afslappet med lukkede øjne. • Tre beboere sidder sammen med en medarbejder i køkkenet. En beboer nyder et glas mælk, mens en anden beboer drikker en kop kaffe. • En beboer sidder og nyder solen i en lænestol i haven. • Fire beboere sidder sammen med en medarbejder i en hygge-stue. En beboer sidder og ser fjernsyn, mens de tre andre beboere er optagede af at kaste ballon med en medarbejder. Beboerne synes at nyde aktiviteten, hvor en beboer griner højlydt, hver gang hun rammer ballonen. • En medarbejder sidder og spiller kort med en beboer. • En medarbejder sidder og ser fjernsyn sammen med en beboer. • En medarbejder sidder sammen med en beboer, der indtager sin morgenmad. Medarbejderen giver sig god tid, og taler i et roligt og lavmælt stemmeleje, tilpasset beboerens behov. <p>I haven/på plænen afholdes der udespisning med en musiker, der går mellem bordene og spiller guitar. Der er en god stemning, og en medarbejder fortæller tilsynet, at aktiviteter er et opmærksomhedsområde efter, at restriktionerne er ophævet efter COVID-19.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettete med fokus på målgruppen, og at beboerne i høj grad anvender fællesarealerne på tilsynsdagen. Medarbejderne er omkring beboerne og støtter dem både i individuelle og fælles aktiviteter.

Tilsynet observerer, at en medarbejder ikke følger retningslinjerne for medicinadministration, idet medicinen ikke bringes til beboeren i medicinæsken, men i et medicinbæger.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERNE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne kan kun i begrænset omfang svare på tilsynets spørgsmål. Tilsynet beskriver herefter de udsagn, nogle beboere er kommet med, samt tilsynets observationer under besøg i beboernes boliger.</p> <p>Beboerne trives generelt på plejehjemmet, og tilsynet observerer, at beboerne understøttes i at føle sig hjemme på forskellig vis. Fx hænger der en personlig plakat uden for en beboers bolig, så beboeren kan finde sin bolig. Flere gange ses der en tæt relation mellem medarbejdere og beboere, hvor beboerne tydeligt føler en relation til medarbejderne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er udmærket - ellers var jeg nok flyttet".</i> • <i>"Det er godt nok".</i> • <i>"Jeg er rigtig tryk, da jeg føler mig accepteret, for den jeg er".</i> • <i>"Jeg har det godt her".</i> <p>En beboer fortæller tilsynet, at der er noget, som beboeren ikke trives med. En afdelingsleder støtter beboeren under interviewet, og det afklares, at beboeren savner sit hjemland. Beboeren er tydeligt lettet over at blive forstået, og beboeren lyser op i slutningen af samtalen.</p>

	En anden beboer oplever, at medarbejderne er søde og vil gå langt for beboeren. Beboeren er flyttet til plejehjemmet fra et andet plejehjem, og beboeren er meget tilfreds med skiftet.
Selvbestemmelse	<p>I forbindelse med interviews ses det, at medarbejderne pænt spørger ind til beboernes ønsker for at deltage i interview. Beboerne gives forskellige valgmuligheder, fx om de ønsker en kop kaffe, og om de vil have besøg i deres bolig. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan gå, når jeg vil".</i> • <i>"Der er en frihed forbundet med at være her, fordi der er nogle til at hjælpe mig. Hvis jeg fx gerne vil ned og handle, så er de hurtige til at hjælpe mig".</i> • <i>"Jeg gør lige, som jeg vil".</i> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne respekterer, at beboeren helst vil være i sin bolig.</p>
Livets afslutning	Tilsynet har kun kunnet stille spørgsmål om livets afslutning til få beboere. To beboere har talt med medarbejderne om livets afslutning. Beboerne var trygge ved dette. En beboer fortæller, at beboeren har talt med medarbejderne om fravalg af genoplivning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet har i sin vurdering taget udgangspunkt i beboernes udsagn og tilsynets faglige observationer. Det er tilsynets vurdering, at beboerne trives på plejehjemmet, samt at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag.

Tilsynet vurderer, at enkelte beboere har drøftet livets afslutning og deres ønsker til genoplivning med medarbejderne.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne fremstår veltilpasse, og enkelte beboere kan beskrive, hvordan de oplever den pleje, de modtager. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det ordner jeg selv".</i> • <i>"Jeg har ikke noget at skyde dem i skoene, det hele er så fint - Når jeg beder om at få min ble skiftet, så gør de det med det samme - det er rart, at man ikke skal vente, som man ellers hører i medierne".</i> <p>Flere beboere tilkendegiver, at de modtager den pleje, som de har behov for. En beboer fortæller, at det er dejligt at stå tidligt op. En anden beboer har nødkald på armen, og beboeren fortæller flere gange, at hun bare skal trykke på det.</p> <p>Et par beboere beskriver, at de gør så meget som muligt selv, og den ene beboer føler, at han og medarbejderne hjælpes ad med opgaverne. En anden beboer udtrykker, at beboeren måske godt kunne vaske sig lidt mere selv, men beboeren nyder, at medarbejderne gør det, da det kan være ressourcekrævende. Beboeren oplever, at medarbejderne er lydhøre over for beboerens ønsker.</p> <p>Kun få beboere kan udtale sig om støtten til medicinadministration, disse beboere er tilfredse. Ligeledes kan de fleste beboere ikke forholde sig til klageadgang.</p>

Observation	<p>Beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil.</p> <p>I boligerne er der generelt renholdt og ryddeligt, svarende til beboernes livsstil. Der observeres snavsede gulve i to boliger. I det ene tilfælde fortæller afdelingsleder, at medarbejderne har en moppe, som de kan anvende imellem de faste rengøringsdage. Beboeren henter selv kaffe og spilder en del. Hos denne beboer observeres der mange brandmærker efter cigaretter i bord og gulv. Afdelingsleder oplyser, at der er fast sprinkleranlæg i boligen, men at der er bestilt mobilt sprinkleranlæg, som bliver installeret på tilsynsdagen. Beboeren har ikke tidligere haft brandmærker i boligen, dette er sket inden for de seneste uger. Beboeren har ligeledes brandhæmmende sengetøj.</p> <p>Tilsynet observerer to snavsede hjælpemidler.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Tilsynet observerer, at beboerne udviser genkendelse over for medarbejderne, som de møder på fællesarealerne og i boligerne. En beboer siger også:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kender flere af dem"</i>. <p>En beboer oplever kontinuitet, og beboeren nævner, at der tidligere har været stor udskiftning i medarbejdergruppen, men at der nu er ro i medarbejdergruppen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og praktiske hjælp, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil, og at boliger og hjælpemidler generelt er renholdte. Der observeres to snavsede gulve og to snavsede hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne genkender medarbejderne.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne har en respektfuld, venlig og varm tilgang til beboerne. Beboerne er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Tonen er bestemt ikke nedværdigende, de respekterer mig, som den jeg er"</i>. • <i>"De taler respektfuldt til mig"</i>. • <i>"Dem, jeg taler med, er flinke"</i>. • <i>"Alle her er så søde"</i>. <p>En beboer fortæller, at han har oplevet en mindre venlig tone fra enkelte medarbejdere i forbindelse med toiletbesøg - men at de fleste er flinke. Afdelingslederen oplyser, at beboeren har nogle problematikker omkring toiletbesøg, og at oplevelsen kan stamme heraf.</p> <p>Beboerne kan ikke alle redegøre for aktiviteter, men flere fortæller, at dagen går, og at de har meget at foretage sig. En beboer fortæller, at han ser fjernsyn, og at han er godt tilfreds. Andre beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg savner at arbejde - at have noget at stå op til"</i>. • <i>"Jeg tager med på ture - Det kan jeg godt lide"</i>. • <i>"Der kommer en og læser for mig i ny og næ. Jeg deltager også i uden-dørsspisingen"</i>. • <i>"Jeg deltager ikke i noget"</i>.

	Afdelingslederen oplever, at beboeren altid deltager i alle arrangementer, også grillbar tre dage om ugen, og i alt med musik, ligesom beboeren tegner en del.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og tilsynet observerer, at der er en venlig og værdig kommunikation med beboerne.	
Tilsynet vurderer, at beboerne har en meningsfuld hverdag på plejehjemmet.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Beboerne kan ikke svare på spørgsmål om overgange. En beboer har kun boet på plejehjemmet i kort tid, og beboeren beskriver over for tilsynet, at hun blot er her midlertidigt. Beboeren udtrykker samtidigt, at det er et dejligt sted.</p> <p>Enkelte beboere udtrykker, at medarbejderne og lægen har et godt samarbejde. En beboer fortæller, at personalet fortæller ham, når de har talt med lægen om fx medicinændringer. En beboer fortæller, at beboeren ofte er på hospitalet, og at medarbejderne er gode til at følge op.</p> <p>En beboer siger om medarbejdernes interne samarbejde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg tror, at de har det godt sammen, og de er gode til at hjælpe hinanden... Ellers er de nogle gode skuespillere"</i>. <p>To andre beboere udtrykker også, at medarbejderne udveksler informationer om beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne ikke kan svare på spørgsmål om overgange, mens enkelte beboere beskriver, at medarbejderne har et godt tværfagligt samarbejde, såvel eksternt som internt.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Otte beboere svarer på spørgsmål om maden på plejehjemmet. Beboerne er delte i deres oplevelse af madens kvalitet og variation. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den er god nok"</i>. • <i>"Utrolig dejlig"</i>. • <i>"Den er elendig - det smager ens alt sammen - jeg spiser aldrig den kolde mad, det bryder jeg mig ikke om"</i>. <p>En medarbejder oplyser, at beboeren kun spiser to gange om dagen, og at der arbejdes med at tilbyde beboeren mad. Beboeren får fx flæskesvær fra husets slagter.</p> <p>To beboere kan godt lide maden, men de oplever begge, at den ikke er tilstrækkeligt varieret. En beboer fortæller, at der ofte serveres frikadeller/farsretter.</p> <p>En beboer fortæller, at maden er god, mens en anden beboer fortæller, at han har fået morgenmad, og at det <i>"var godt"</i>.</p>

	<p>I forhold til, om beboerne kan komme med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, siger beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det kan man ikke - det har jeg ikke prøvet".</i> • <i>"Nej det kan man ikke".</i> <p>En beboer oplever, at medarbejderne dagligt spørger ind til hans ønsker og oplevelser med maden.</p> <p>En beboer har sagt til medarbejderne, at hun savner variation i forhold til frikadellerne, men beboeren oplever ikke at ønsket imødekommes.</p> <p>Beboerne fortæller, at de enten spiser i boligen eller i fællesskab med de øvrige beboere efter eget ønske. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg sidder her og spiser (i egen bolig), jeg kan ikke klare at sidde med de andre".</i> • <i>"Jeg er ikke så social, og jeg kan bedst lide at se tv, mens jeg spiser".</i> • <i>"Jeg kan godt savne en ditto ven, som man kan tale med".</i> <p>Beboeren taler godt med medarbejderne, som kompenserer for manglen på ligsindede beboere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er delte i deres oplevelser af madens kvalitet og smag. Således udtrykker tre beboere, at de ikke er tilfredse, ligesom flere beboere ikke oplever, at de spørges til deres oplevelser med maden eller evt. ønsker til maden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne selv vælger, om de ønsker at spise i egen bolig eller i selskab med andre.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er arbejdet med medicinaudit, som en sygeplejerske eller farmakonom har udført. Der har ligeledes været fokus på ernæringsarbejdet, herunder ernæringscreening og dysfagi udredning.</p> <p>Der er afholdt journalaudit efter et fast auditskema.</p> <p>Der har været et stort fokus på hygiejne under COVID-19 pandemien, hvor der er arbejdet med zoneopdeling, og hvor der i perioden ikke har været kontakt imellem medarbejderne. Nu er der indsatser i forhold til, at medarbejderne mødes, og at boerne får deres hverdagsliv tilbage.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at alle skal indberette utilsigtede hændelser (UTH). Der indberettes fx medicinfejl, fald, tryksår og UVI. Medarbejderne oplever, at UTH bliver indberettet, som de skal, og at der sker læring heraf.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at de i forhold til kommunikation med beboerne har fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aflæse beboernes mimik - og anvende egen mimik. • Aflæse beboernes kropssprog - og anvende eget kropssprog. • Anvende en individuel tilgang til beboerne. • Ikke at forcere beboernes latenstid. • Sikre, at tavshedspligten overholdes. • Inddrage beboerne i beslutninger. <p>Der arbejdes med personcentreret omsorg, og der tages gerne udgangspunkt i beboernes livshistorie.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Plejen tager udgangspunkt i beboernes livshistorie og funktionsniveau. Pårørende inddrages i opsamling af livshistorien under indflytningssamtalen.</p> <p>Under den daglige pleje høres beboerne om deres ønsker og behov på dagen. Dette kan betyde, at medicinen skal tilpasses tidsmæssigt, hvis en beboer fx ønsker at sove lidt længere.</p> <p>Beboerne spørges til deres ønsker i forhold til klippekortsordningen, og der er tale om individuelle ønsker.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes rehabiliterende, og at der samarbejdes med en fysioterapeut og ergoterapeut på plejehjemmet, hertil trækkes på terapeuter fra Sundhedshuset.</p> <p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang under plejen, og der arbejdes med spejling og motivering. Medarbejderne observerer beboerne, så den bedste tilgang kan findes, og medarbejderne tilpasser sig til beboernes behov.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at der på forsiden af Cura findes oplysninger om beboernes ønsker til livsforlængende behandling, ligeledes findes der oplysninger på den elektroniske tavle. Det er lægen, som har dialogen med beboerne om deres ønske til livsforlængende behandling.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne oplyser, at overgangen til hospital sikres ved, at der er en medarbejder eller pårørende, der følger beboeren ind på hospitalet. Ved udskrivelse kontaktes hospitalet, og der modtages udskrivelsespapirer. Medarbejderne oplyser, at der kan være behov for nye hjælpemidler, eller at der kan være ordineret ny medicin.</p> <p>Vidensdeling om beboernes status sker ved dokumentation i Cura, der anvendes fælles opgaver i Cura, og der er overlap i vagterne. Der afholdes morgenmøder, hvor der er opfølgning i forhold til beboernes status, dagens opgaver og aktiviteter.</p> <p>Der afholdes tværfaglige møder en gang om ugen, og medarbejderne oplever, at møderne er velfungerende. Beboerne er oplyst om de aftaler, der er omkring fx fysio- og ergoterapeuterne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig, venlig og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i pleje og støtte samt for det tværfaglige samarbejde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation for beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne ved at have gode relationer, faste rutiner, kontinuitet, og for dem der kan, anvende nødkaldet. For de øvrige beboere gælder det, at de alle er fordelt, så en medarbejder har overblikket over, hvordan beboeren har det, og der er løbende tilsyn med beboerne.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed er der fokus på ændringer i beboernes tilstand. Der observeres for urinvejsinfektion, regelmæssig afføring, ændringer i beboernes spisning eller søvn. Medarbejderne observerer ligeledes beboernes hud for røde mærker, og der tilkaldes en social- og sundhedsassistent, hvis der observeres ændringer hos en beboer. Der forebygges for tryksår ved at anvende vendeskema og aflastningspuder.</p> <p>En medarbejder redegør for medicinadministration, herunder at medicinen ophældes fra medicinæsken til et medicinbæger på kontoret, og derefter tages med til beboeren i medicinbægret. Tilsynet drøfter med medarbejderne, hvordan den korrekte administration foretages, og medarbejderne fremstår mindre sikre i den rette metode. Medarbejderen redegør for, at medicinen ses indtaget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en medarbejder beskriver en arbejdsgang under medicinadministration, der ikke følger gældende retningslinjer, samt at flere medarbejdere ikke fremstår sikre i den rette arbejdsgang.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at opgaverne fordeles ud fra relationer til beboerne, hensyn til helhedspleje og medarbejdernes kompetencer. Der tages altid udgangspunkt i respekten for beboernes selvbestemmelse.</p> <p>I forhold til den enkelte plejesituation sikres det, at alle remedier er klar, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne oplyser, at de kan lægge deres telefon hos medarbejderen i køkkenet, hvis de gerne vil undgå forstyrrelser under plejen.</p> <p>Ved observation af ændringer hos en beboer hentes en social- og sundhedsassistent. Det er ligeledes muligt at søge bistand ved en sygeplejerske. Der anvendes ofte TOBS ved ændringer hos beboerne. Der sparres evt. med lægen.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Der dokumenteres løbende, og der er mulighed for at følge op på dokumentationen sidst på dagen, hvis der er behov herfor.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der kan være større dokumentationsopgaver. Her beskrives det, at der sættes tid af til, at medarbejderne kan trække sig for at dokumentere. Medarbejderne oplever, at de er klædt på til opgaven med at dokumentere. Der har været bistand af en konsulent fra lokalområdet.</p> <p>Medarbejderne anvender en vejledning i dokumentation, og der er mulighed for hjælp til mere komplekse dokumentationsopgaver.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne er usikre på, hvor de kan finde instrukser og vejledninger, og medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for anvendelse af SUF KK-net. Tilsynet taler med medarbejderne om, hvilke instrukser der findes.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de anvender VAR i deres arbejde og i forhold til eleverne i afdelingen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboernes tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kun, med støtte fra tilsynet, kan redegøre for faglige instrukser og retningslinjer, mens medarbejderne kan redegøre for deres anvendelse af VAR.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der skal udarbejde besøgsplanen. Der arbejdes under overskrifter i besøgsplanen, som fx vaner, motivering og tidspunkter på dagen. Det er i planen beskrevet, hvilken støtte og hjælp beboerne har behov for. Der arbejdes ud fra en fælles systematik i journalerne. Der er fokus på at beskrive det, der er vigtigt for beboeren. Der henvises til handlingsanvisninger.
Handlingsanvisninger	Det er sygeplejerskerne, der udarbejder handlingsanvisninger, som hører under Sundhedsloven. Disse skal være udarbejdet handleanvisende, og beboeren skal give samtykke. Medarbejderen oplyser, at det er væsentligt, at der er en rød tråd i dokumentationen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Medarbejderne oplyser, at de er meget opmærksomme på at anvende en respektfuld kommunikation, og at de ikke anvender tiltale som fx "skat". Medarbejderne ville, hvis de overhørte dette, bemærke det over for en kollega.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld og faglig kommunikationsform, og at de oplyser ikke at gøre brug af tiltaleformer såsom "skat".

4. VURDERING AF FOKUSEMNE

4.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBTERING

I sammenhæng med det uanmeldte ordinære tilsyn på Demenscentret Pilehuset er der udført et fokuseret tilsyn med fokusemnet ”Medicinhåndtering”. Den samlede tilsynsvurdering for fokusemnet ”Medicinhåndtering” er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 6.3:

Mindre tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at der under opbevaringen af medicinen er konstateret forhold med risiko for patientsikkerheden, idet der ikke sikres tydelig adskillelse mellem beboernes faste insulin og pn insulin. Derudover er der konstateret øvrige mangler i opbevaringen, jf. opbevaring af forældet medicin, manglende anbrudsdato og manglende kassering af en brugt kanyle. Til baggrund for vurderingen ligger ligeledes de konstaterede mangler i dokumentationen.

Dokumentation:

Tilsynet vurderer, at dokumentationen, relateret til beboernes diabetesbehandling, er på et mindre tilfredsstillende niveau, idet beskrivelserne i handlingsanvisningerne for blodsukkermåling og insulingivning i forhold til en af beboerne ikke er i overensstemmelse med medicinordinationen. I forhold til den anden beboer mangler handlevejledende beskrivelse af, hvorledes der skal ageres, jf. aftale med behandlingsansvarlig læge, når beboeren frasiger at få målt blodsukker og insulininjektioner.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under helbredstilstande fremstår med sammenhæng til den øvrige dokumentation, herunder den medicinske behandling.

Under observationsnotater ses der for begge beboere dokumentation af målte blodsukkerværdier og kvitteringer af administreret fast medicin. Det er dog tilsynets vurdering, at der i forhold til den ene beboer mangler dokumentation på indsatser i forbindelse med målinger af høje blodsukkerværdier.

Observation af medicinbeholdningen:

Tilsynet vurderer, at opbevaringen af beboernes insulin er mindre tilfredsstillende. Til årsag for vurderingen er, at en af beboernes faste insulin og pn insulin opbevares samlet, hvilket vurderes med risiko for patientsikkerheden, idet der let kan ske forveksling af de to insulinpenne, hvilket kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren. Derudover gives vurderingen på baggrund af fund i forhold til opbevaring af forældet medicin, manglende anbrudsdato og i forhold til, at en kanyle ikke på korrekt vis er kasseret efter brug.

På baggrund af observationer af den praktiske udførelse er det tilsynets vurdering, at denne foretages på en mindre tilfredsstillende måde, idet medarbejderen ikke på forhånd orienterer sig i handlingsanvisningerne og anvender registrerings-skema til brug for søgning af informationer om, hvor en beboer skal have sin injektion. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen forholder sig fagligt reflekterende til de mangler, der observeres i forhold til opbevaringen og håndteringen af medicinen. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at der ageres fagligt korrekt i forhold til beboeren, der ikke kan motiveres til at få målt blodsukker og indgift af insulininjektion.

Beboerinterview:

De to beboere kan på grund af helbredsmæssige udfordringer ikke indgå i et interview.

Medarbejderinterview:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der gennem tæt samarbejde mellem faggrupper, dokumentation og overlap mellem vagtlag sikres gode overgange og en sammenhængende indsats

i forhold til beboernes diabetesbehandling. Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for sparring. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af gældende retningslinjer og skemaer, herunder anvendelse af medicininstrukser, VAR og skemaer til registrering af injektionssted.

4.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNE MEDICIN-HÅNDTERING

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at handlingsanvisninger for blodsuktermåling og insulingivning har mangler i forhold til at være handlevejledende beskrevet samt i forhold til at fremstå ajourførte i forhold til den aktuelle indsats i relation til medicinordinationen og aftaler med behandlingsansvarlig læge.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at kvaliteten i handleanvisningerne lever op til gældende krav på området, så beskrivelserne i handlingsanvisninger udarbejdes handlevejledende og indeholder ajourførte beskrivelser i forhold til den aktuelle indsats, jf. medicinordination og aftaler med behandlingsansvarlig læge.
Tilsynet bemærker, at der i forhold til en beboer mangler dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger i forbindelse med målinger af høje blodsukkerværdier.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på at sikre dokumentationen af de faglige observationer, refleksioner og handlinger, der udføres i forbindelse med registrering af blodsukkerværdier uden for referencerammen.
Tilsynet bemærker, at en beboers faste insulin og pn insulin opbevares samlet, hvilket vurderes med risiko for patientsikkerheden, idet der let kan ske forveksling af de to insulinpenne, hvilket kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks indfører arbejdsgange, som sikrer korrekt opbevaring af beboernes insulin, så der sker en tydelig adskillelse af beboernes faste insulin og pn insulin, fx gennem anvendelse af blå poser til pn medicin.
Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent sker mærkning med anbrudsdato på insulinpenne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der påføres korrekt anbrudsdato på insulinpenne.
Tilsynet bemærker, at en kanyle ikke på korrekt vis er kasseret efter brug.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at gældende retningslinjer for kassering af brugte kanyler til enhver tid følges.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke på forhånd orienterer sig i handlingsanvisningerne og anvender registreringsskema til brug for søgning af informationer om, hvor en beboer skal have sin injektion.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at der anvendes registreringsskema hos alle beboere i henhold til gældende retningslinjer.

5. DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE MEDICINHÅNDTERING

5.1 TEMA

Mål 1: Det valgte tema	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsuktermåling.	<p>Temaet er udpeget af forvaltningen som det fokuserede tilsyn i årets tilsynskoncept på plejehjem i Københavns Kommune. Temaet er udvalgt som led i det samlede tilsynskoncept i Københavns Kommune - fordeling af temaer.</p> <p>De to beboere har begge diabetes 2. Beboernes diabetes behandles med insulin, hvor begge beboere har ordinationer på både langsomt virkende insulin i fast behandling samt hurtigvirkende insulin som pn behandling.</p>

5.2 DOKUMENTATION

Mål 1: Dokumentation	
Emne	Data
Kvalitet i dokumentationen i forhold til Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsuktermåling	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for to beboere.</p> <p>Handlingsanvisninger:</p> <p>For begge beboere ses det, at der er oprettet handlingsanvisning for blodsuktermålinger og insulingivning. I handlingsanvisningerne er det beskrevet, hvordan indsatsen skal udføres, herunder hvornår der gives pn insulin. Der ses link til VAR og oplysninger om behandlingsansvarlig læge.</p> <p>For begge beboere har handlingsanvisningerne for blodsuktermålinger og insulingivning mangler.</p> <p>I handlingsanvisningen for blodsuktermåling ses henholdsvis følgende mangler for de to beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det beskrives, at der skal gives pn medicin ved blodsukkerværdier over 16 mmol/l, men ifølge ordinationen skal der også gives pn medicin ved blodsukkerværdier over 10 mmol/l. • Handlingsanvisningen for blodsuktermåling er handlevejledende beskrevet i forhold til indsatsen, og hvorledes der skal ageres ved for lavt/højt blodsukker. Tilsynet konstaterer dog, at der mangler handlevejledende beskrivelse af, hvorledes der skal ageres, jf. aftale med behandlingsansvarlig læge, når beboeren frasiger at få målt sit blodsukker.

	<p>I handlingsanvisningen for insulingivning ses henholdsvis følgende mangler for de to beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handlingsanvisningen for insulingivning mangler ajourføring, idet opfølgingsdato er overskrevet. Derudover er det beskrevet, at beboeren skal have pn medicin ved blodsukkerværdier over 16 mmol/l. Ifølge ordinationen skal der også gives pn medicin ved blodsukkerværdier over 10 mmol/l. • Handlingsanvisningen for insulingivning mangler handlevejledende beskrivelse af, hvorledes der skal ageres, jf. aftale med behandlingsansvarlig læge, når beboeren frasiger at få insulin. <p>Helbredstilstande:</p> <p>For begge beboere ses det, at der er taget stilling til alle helbredstilstande. De udfyldte helbredstilstande fremstår med sammenhæng til den øvrige dokumentation, herunder den medicinske behandling.</p> <p>Generelle helbredsoplysninger ses udfyldt for begge beboere, og tilsynet bemærker positivt, at det herunder for den ene beboer beskrives, at egen læge er informeret om, at beboeren af og til frasiger sig blodsukkermåling og medicin (Insulin).</p> <p>Observationsnotater og målinger:</p> <p>For begge beboere ses der dokumentation af målte blodsukkerværdier og kvittering af administreret fast medicin.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der for den ene beboer er målt høje blodsukkerværdier, der kræver indgift af pn medicin. Det er ikke muligt at se, hvorvidt der er givet pn medicin, som ordinationen foreskriver det, da der ikke er kvitteret herfor. Der foreligger ej heller observationsnotater på, hvorledes der er ageret i forhold til de målte blodsukkerværdier.</p> <p>I forhold til den anden beboer har der gennem en længere periode ikke været målt blodsukkerværdier, der kræver indgift af pn medicin.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at dokumentationen, relateret til beboernes diabetesbehandling, er på et mindre tilfredsstillende niveau, idet beskrivelserne i handlingsanvisningerne for blodsukkermåling og insulingivning i forhold til en af beboerne ikke er i overensstemmelse med medicinordinationen. I forhold til den anden beboer mangler der handlevejledende beskrivelse af, hvorledes der skal ageres, jf. aftale med behandlingsansvarlig læge, når beboeren frasiger sig at få målt blodsukker og insulininjektioner.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under helbredstilstande fremstår med sammenhæng til den øvrige dokumentation, herunder den medicinske behandling.

Tilsynet vurderer, at der under observationsnotater for begge beboere ses dokumentation af målte blodsukkerværdier og kvitteringer af administreret fast medicin. Det er dog tilsynets vurdering, at der i forhold til den ene beboer mangler dokumentation på indsatser i forbindelse med målinger af høje blodsukkerværdier.

5.3 OBSERVATION AF MEDICINBEHOLDNINGEN

Mål 1: Opbevaring og dispensering	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	<p>Opbevaring:</p> <p>På plejehjemmet opbevares alle beboernes medicinbeholdning i et medicinrum. Her sikres der tydelig adskillelse af aktuell medicin, ikke-aktuel medicin og pn medicin ved anvendelse af farvede poser.</p>

	<p>Tilsynet får oplyst, at beboernes aktuelle dagsmedicin opbevares i medicin-vogne.</p> <p>I forhold til begge beboere konstateres der mangler i opbevaringen af medicinen. Der observeres følgende mangler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • For en beboer ses det, at pn medicin og aktuel medicin (Insulin-penne) opbevares samlet i en engangsbakke i beboerens bolig. Derudover ligger der en insulinpen i engangsbakken, som ikke længere er i brug. En insulinpen mangler anbrudsdato. • For den anden beboer ses det, at medicinen er opbevaret i afdelingens medicinvogn, hvor der er sikret tydelig adskillelse mellem aktuel medicin og pn medicin ved brug af farvede poser. Tilsynet bemærker i forhold til insulinpenne til pn administration, at der på den ene pen mangler en anbrudsdato, og at udløbsdatoen på den anden insulinpen er overskredet. Derudover bemærker tilsynet, at der sidder en brugt kanyle på insulinpenne til den faste medicin.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at opbevaringen af beboernes insulin er mindre tilfredsstillende. Til årsag for vurderingen er, at en af beboernes faste insulin og pn insulin opbevares samlet, hvilket vurderes med risiko for patientsikkerheden, idet der let kan ske forveksling af de to insulinpenne, hvilket kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren. Derudover gives vurderingen på baggrund af fund i forhold til opbevaring af forældet medicin, manglende anbrudsdato og i forhold til, at en kanyle ikke på korrekt vis er kasseret efter brug.

Mål 2: Praktisk udførelse - observation af opgavens udførelse

Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsuktermåling	<p>Observation af opgavens udførelse:</p> <p>Tilsynet foretager observation af blodsuktermåling og administration af insulin hos en beboer. Den anden beboer, som indgår i tilsynet, frasiger sig blodsuktermåling og indgift af insulin. Der foretages observationer af, hvorledes to medarbejdere agerer i situationen.</p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder måle blodsukker og give insulin til en beboer. Medarbejderen starter med at hilse venligt på beboeren, som ligger i sin seng. Medarbejderen forklarer beboeren, hvad der skal ske. Beboeren svarer enkelte gange med et bekræftende ja.</p> <p>Medarbejderen anvender FMK til søgning af informationer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke fra start orienterer sig i handlingsanvisningen, men medarbejderen forklarer, at hun er mere tryk ved at søge de nødvendige oplysninger i FMK, og at hun ikke har brug for at søge informationer om selve handlingen, da hun har kendskab til, hvordan opgaven skal løses.</p> <p>Medarbejderen spritter hænder og starter med at finde sygeplejeartiklerne frem til brug for blodsuktermålingen. Sygeplejeartiklerne er opbevaret i et skab i beboerens bolig. Medarbejderen konstaterer hurtigt, at hun mangler sygeplejeartikler og må gå fra boligen for at finde disse. Før medarbejderen forlader boligen, informeres beboeren om, at medarbejderen går. Da medarbejderen kommer tilbage, sprittes der hænder endnu en gang, og blodsuktermålingen foretages på faglig korrekt måde. Beboeren informeres om, at blodsukkerværdien ligger på et tilfredsstillende niveau.</p>

	<p>Medarbejderen søger de nødvendige informationer på FMK, og medarbejderen forbereder herefter insulingivning. Insulinen er opbevaret i et skab i beboerens bolig. Medarbejderen konstaterer sammen med den tilsynsførende, at såvel sygeplejeartikler som insulinpenne ikke er opbevaret på en faglig korrekt og systematisk måde. Medarbejderen oplyser, at hun efter tilsynet vil bringe orden i medicinen, herunder eksempelvis sikre anbrudsdato på insulinpen, sikre korrekt adskillelse af medicinen og sørge for, at beboerens medicin fremadrettet opbevares i medicinvogn frem for i boligen. Insulinpen, der administreres fra, er mærket med anbrudsdato.</p> <p>Medarbejderen giver beboeren insulinen. Tilsynet observerer, at medarbejderen udfører injektionen på faglig korrekt måde. Dog bemærkes det, at medarbejderen ikke på forhånd orienterer sig i handlingsanvisningen eller anvender registreringsskema til brug for søgning af informationer om, hvor beboeren skal have sin injektion, men blot vælger at give beboeren injektionen i låret. Medarbejderen kvitterer for den administrerede medicin. Beboeren informeres efterfølgende om, at der snarest vil blive serveret morgenmad for ham.</p> <p>Medarbejderen går videre med sit arbejde og forbereder blodsuktermåling hos endnu en beboer. Beboeren har visse kommunikative udfordringer, men beboeren giver udtryk for, at han ikke ønsker blodsuktermåling eller insulininjektion. Medarbejderen forsøger flere gange på en venlig måde at motivere beboeren, hvilket dog imidlertid ikke lykkedes. En anden medarbejder, som beboeren kender godt, støder til og forsøger også at motivere beboeren, men stadig forgæves. Tilsynet får oplyst, at beboeren af og til frasiger sig sin medicin, og at der både er talt med pårørende og lægen herom. Medarbejderen oplyser derudover, at hun vil foretage den nødvendige dokumentation i forhold til situationen, herunder oprette et observationsnotat.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske udførelse foretages på en mindre tilfredsstillende måde, idet medarbejderen ikke på forhånd orienterer sig i handlingsanvisningerne og anvender registreringsskema til brug for søgning af informationer om, hvor en beboer skal have sin injektion.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen forholder sig fagligt reflekterende til de mangler, der observeres i forhold til opbevaringen og håndteringen af medicinen. Tilsynet vurderer ligeledes, at der ageres fagligt korrekt i forhold til beboeren, der ikke kan motiveres til at få målt blodsukker og indgift af insulininjektion.

5.4 BORGERINTERVIEW

Mål 1: Selvbestemmelse	
Emne	Data
Selvbestemmelse	De to beboere kan på grund af helbredsmæssige udfordringer ikke indgå i et interview.
Tilsynets samlede vurdering -	
Der kan ikke foretages vurdering.	

Mål 2: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Sammenhæng og overgange	De to beboere kan på grund af helbredsmæssige udfordringer ikke indgå i et interview.
Tilsynets samlede vurdering	
Der kan ikke foretages vurdering.	

5.5 INTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Overgange	<p>Medarbejderne redegør for, hvorledes der via dokumentationen, herunder oprettelse af fælles opgaver, sikres deling af viden om beboernes helbredsmæssige situation og behov for sygepleje.</p> <p>Derudover sikres der deling af viden gennem mundtlig overlevering, fx gennem dialogen mellem den ansvarshavende, der møder ind i dagvagt og medarbejderen, der har været på nattevagt.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at det har høj prioritet at få alt dokumenteret, så kolleger uden problemer kan overtage de ofte komplekse sygeplejeopgaver.</p> <p>Evaluering af pn medicin sker gennem dokumentationen under observationsnotater - og ofte i kombination med den mundtlige overlevering. En af medarbejderne beskriver, at der ofte i et observationsnotat henvises til oplysningerne i Det Fælles Medicinkort (FMK).</p>
Sammenhæng	<p>Koordineringen af medicinbehandlingen sker gennem dokumentationen og på afdelingernes morgenmøder. Medarbejderne beskriver, at der hver morgen afholdes et kort møde, hvor der sker udveksling af informationer. Hvis der er tale om en akut situation hos en beboer, sker der altid en mundtlig udveksling af informationer. Medarbejderen, der får opgaverne overdraget, gøres altid opmærksom på de faglige observationer og indsatser, der skal være en særlig opmærksomhed på. En medarbejder forklarer endvidere, at hun også ofte gør opmærksom på, at beboeren skal tilses umiddelbart efter en medarbejders vagtstart.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at der i arbejdet med at sikre sammenhæng i forløbene foregår et tæt tværfagligt samarbejde mellem social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der gennem tæt samarbejde mellem faggrupper, dokumentation og overlap mellem vagtlag sikres gode overgange og en sammenhængende indsats i forhold til beboernes diabetesbehandling.	

Mål 2: Kompetencer og sparring	
Emne	Data
Medarbejdernes kompetenceniveau	<p>Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for faglig sparring, hvis der opstår tvivl om en opgaves løsning. En af medarbejderne fortæller, at hun en enkelt gang har fået overdraget en opgave i forbindelse med terminal pleje, hun ikke helt følte sig klar til at varetage, og i situationen sagde medarbejderen straks fra. Medarbejderen oplevede i situationen at blive mødt med forståelse og respekt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at handlingsanvisninger gennemlæses for at søge viden om, hvordan opgaven skal løses, og hvis handlingsanvisningen ikke er tilstrækkelig tydelig, sikres der faglig sparring med en kollega/sygeplejerske.</p> <p>Medarbejderen, der har erfaring med opgaveoverdragelse, oplever, at opgaveoverdragelsen sker på en faglig god måde og altid ligger inden for hendes uddannelsesmæssige kompetenceområde. Medarbejderen udtrykker, at hun ikke umiddelbart har erfaringer med overdragelse af en opgave, som kræver en særlig introduktion eller oplæring.</p> <p>I weekender og aftenvagter sikres der tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer ved, at der altid er en ansvarshavende sygeplejerske i vagt. Hvis den ansvarshavende sygeplejerske har brug for faglig sparring, kan Akutteamet kontaktes. Medarbejderne beskriver eksempler på samarbejde med Akutteamet, som fx har forestået undervisning i sygeplejen omkring TOP-kateter.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at der i det daglige arbejde også sker faglig sparring med plejehjemmets farmakolog.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for sparring.	

Mål 3: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	<p>Medarbejderne beskriver begge kendskab til gældende retningslinjer, indsatskatalog og VAR.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at der i alle handlingsanvisninger linkes til gældende instrukser og VAR. Medarbejderne anvender VAR i det daglige arbejde, og de oplever, at redskabet er meget anvendeligt, idet vejledningerne både indeholder video, illustrationer og tekst.</p> <p>Derudover opleves VAR også som et godt redskab i uddannelsen af elever.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der anvendes registreringskemaer ved injektioner. En medarbejder oplyser, at på hendes afdeling ligger registreringskemaerne typisk i en mappe i beboerens bolig. Medarbejderne reflekterer sammen lidt over tilsynets oplysninger om, at der i to situationer ikke foreligger registreringskemaer.</p>

	Medarbejderne udtrykker, at baggrunden herfor kan skyldes, at det pt. er vanskeligt at sikre kontinuitet i levering af opgaven.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af gældende retningslinjer og skemaer, herunder anvendelse af medicininstrukser, VAR og skemaer til registrering af injektionssted.

6. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

6.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

6.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

6.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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

6.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

7. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og ungeområdet. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

8. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Vi har ingen kommentarer til tilsynsrapporten for faktuelle fejl og opklarende informationer.

Med venlig hilsen

Adis Crneta

Souschef

Pilehuset Fælles/Administration

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