



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Johannesgården

Uanmeldt ordinært 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 BORGERE	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	25

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. 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.

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 Høberg 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: Plejehjemmet Johannesgården, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj
Leder: Signe Lynge Manzano
Antal beboere: 75 beboere
Dato for tilsynsbesøg: Den 28.april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en sygehjælper og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Johansson, Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Johannesgården.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at ledelsen arbejder systematisk med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, men at der pt. er udfordringer i forhold til to ledige lederstillinger.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne af den personlige pleje og frokostmåltidet foregår en venlig, respektfuld og individuelt tilpasset kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under observationsstudierne af den personlige pleje har fokus på at medinddrage beboeren og dennes ressourcer i størst muligt omfang. Det vurderes, at medarbejderne i forbindelse med frokostmåltidet har et indgående kendskab til beboernes individuelle præferencer, men at maden ikke i alle tilfælde præsenteres for beboerne, og ikke serveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier sker en hensigtsmæssig organisering og rollefordeling af opgaverne. Dog er det tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke i alle tilfælde sikrer sig, at den udleverede medicin ses indtaget.

Det er tilsynets vurdering, at den praktiske støtte og personlige pleje gennemføres i overensstemmelse med relevante og faglige retningslinjer og med udgangspunkt i beboerens behov. Ligeledes vurderer tilsynet, at plejehjemmets indretning er lys og venlig og tilpasset målgruppen, og at fællesarealerne indbyder til aktivitet og socialt samvær. Dog observerer tilsynet, at en medarbejder bærer armbånd, og derved ikke overholder uniformsetikette og gældende hygiejniske retningslinjer.

Der er en hyggelig atmosfære på plejehjemmet, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Samtidig vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med at medinddrage beboerne i relevante og meningsfulde aktiviteter.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Dog vurderer tilsynet, at en konkret beboer ikke altid oplever at have selvbestemmelse omkring tidspunktet for den tilbudte aftenhjælp. "

Det er tilsynets vurdering, at beboerne beskriver forskellige behov for at tale med medarbejderne omkring livets afslutning, men at halvdelen vil være trygge herved.

Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og beboerne føler sig lyttet til. Ligeledes oplever beboerne at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få deres medicin udleveret rettidigt. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og deres boliger og hjælpemidler ses ligeledes renholdte.

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet, mens den anden halvdel oplever, at der er mange forskellige medarbejdere, dog er det kun en beboer, der problematiserer dette.

Det vurderes endvidere, at beboerne oplever en særdeles venlig og respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til beboernes privatliv og personlige grænser. Det er

tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med aktivitetstilbuddene og anvender dem på forskellig vis.

Beboerne oplever at blive godt modtaget på plejehjemmet ved indflytning eller efter udskrivelse fra hospitalet, og det er endvidere tilsynets vurdering, at beboerne generelt har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde, både med beboernes læge og internt på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne beskriver tilfredshed med madens kvalitet og mulighed for indflydelse, men at beboerne oplever, at stemningen ved måltiderne generelt er præget af stilhed.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

Ligeledes er det tilsynet vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboerens ønsker og vaner, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Ydermere vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og hvordan det tværfaglige samarbejde sikres og synliggøres for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, og at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Medarbejderne kan, ifølge tilsynets vurdering, redegøre for planlægning af plejeopgaverne og for arbejds-gange relateret hertil. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for arbejds-gange ved ændringer i beboernes tilstande, for dokumentationsarbejdet, for fremsøgningen af faglige instrukser og for anvendelsen af VAR. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger, og at medarbejderne udviser faglig forståelse for de retningslinjer, de er underlagt.

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 frokostmåltidet ikke i alle tilfælde præsenteres for beboerne, og at serveringsformen ikke giver mulighed for en rehabiliterende tilgang.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, at maden præsenteres for alle beboere, og at det overvejes, om nogle af beboerne kunne have glæde af en mere rehabiliterende serveringsform.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder under medicinadministrationen ikke i alle tilfælde ser, at medicinen bliver indtaget.	Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på, at alle medarbejderne følger gældende retningslinjer for medicinhåndtering, så medicinen sikres indtaget i forbindelse med medicinadministration.
Tilsynet bemærker, at en konkret beboer ikke oplever at have selvbestemmelse vedrørende tidspunktet for beboerens hjælp til at komme i seng om aftenen.	Tilsynet anbefaler, at der sikres opfølgning på den konkrete beboers oplevelse af manglende selvbestemmelsesret i forbindelse med aftenhjælpen, samt at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan beboernes selvbestemmelse udfolder sig i aftentimerne.
Tilsynet bemærker, at halvdelen af de besøgte beboere ikke oplever kontinuitet i personalegruppen, hvoraf en beboer problematiserer dette.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder deres fokus på at sikre kontinuitet for beboerne.

Tilsynet bemærker, at størstedelen af beboerne beskriver, at stemningen ved måltidet er præget af stilhed.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes fokus på at sikre rammerne for 'Det gode måltid'.
--	---

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmet modtog ved seneste tilsyn anbefalinger i relation til renholdelse af hjælpemidler og opfølgning af oplevet tilfredshed med kvaliteten af hjælpen hos en konkret beboer, herunder at sikre, at medicinadministration sker rettidigt.</p> <p>Vedrørende renholdelse af hjælpemidler oplyser ledelsen, at opmærksomheden er skærpet på området. Hertil er der indgået et samarbejde med kriminalforsorgen, så borgere i samfundstjeneste bidrager til renholdelse af hjælpemidler på plejehjemmet.</p> <p>I forhold til en konkret beboers og pårørendes oplevelser med kvaliteten af hjælpen er der løbende opmærksomhed herpå. Ledelsen afholder jævnligt møder med beboerens pårørende med henblik på at sikre forventningsafstemning.</p> <p>På medicinområdet er medicinadministrationen blevet bedre systematiseret, og ufaglærte afløsere må ikke længere udlevere medicin. Hertil beskriver lederen fokus på at italesætte, at medicinhåndtering er en faglig opgave, som kræver viden herom. Det er lederens oplevelse, at indsatsen har kvalificeret medicinhåndteringen.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er arbejdet med medicin, dokumentation, hygiejne og BPSD.</p> <p>På medicinområdet er der, som tidligere beskrevet, ændret i proceduren, og hertil er der løbende udført medicinaudit. Lederen nævner, at de primære fund under medicinaudit omhandler rettidig medicinadministration og kvittering for ikke-dispensérbar medicin. Lederen beskriver en positiv udvikling på området med færre medicinfejl. Lederen kigger systematisk ind i de utilsigtede hændelser (UTH) for at understøtte læring og kompetenceudvikling. Hertil arbejder plejhjemmet med kompetencekort til social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>På dokumentationsområdet foretages der ligeledes løbende auditering, og der er arbejdet med at sikre, at afløsere kan varetage dokumentationsopgaven samt med at sikre en systematisk opdatering af beboernes journaler, så de fremstår med ens opbygning.</p> <p>Hygiejneområdet har krævet naturligt fokus, grundet COVID-19, og her har det kommunale hygiejneteam undervist i håndhygiejne og korrekt anvendelse af værnemidler. På plejhjemmet arbejdes der ikke med auditering, grundet prioritering af medicin- og journalaudit, men der er uddelt hygiejne-lommekort, som understøtter fokus på området.</p> <p>BPSD-arbejdet er også et prioriteret område i kvalitetsarbejdet, og der foretages løbende NPI-screeninger og beboerkonferencer. Lederen oplever, at redskabet er meningsfuldt for medarbejderne at arbejde med. En medarbejder er snart færdig med uddannelsen som Vidensperson i demens. På plejhjemmet arbejdes der grundlæggende med udgangspunkt i den socialpædagogiske tilgang.</p> <p>Der arbejdes ydermere med implementering af e-tavler, som anvendes til at skabe et godt overblik. Aktuelt er der fokus på at italesætte og kvalificere fokus på den nye lovgivning vedrørende 72-timers behandlingsansvar, efter at beboerne udskrives fra hospitalet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der arbejdes systematisk med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Johannesgården er organiseret med en forstander, en souschef og efter planen også tre afdelingsledere. Dog er to af disse stillinger pt. vakante, hvorfor lederen og souschefen indgår som afdelingsledere. Souschefen er endvidere tovholder for UTH-arbejdet og sikrer opfølgning på indberetninger. Ledergruppen har løbende fokus på at italesætte UTH-arbejdet for medarbejderne på faste forbedringsmøder, og ledergruppen arbejder med at skabe psykologisk tryghed, så UTH-arbejdet ses som et lærende element. Aktuelt er der fokus på at genopstarte det systematiske arbejde med forbedringstavlen, der har været pauseret grundet COVID-19.</p> <p>Endvidere er der ansat tre aktivitetsmedarbejdere, der står for plejehjemmets aktiviteter, en vagtplanlægger, en lokal ergoterapeut, og der er tilknyttet en fysioterapeut fra sundhedshuset. Lederen oplever rekrutteringsvanskeligheder og gør sig overvejelser omkring, hvordan rekrutteringsbehovet kan imødekommes i fremtiden. Der er fokus på at imødekomme beboernes behov for kontinuitet gennem kontaktpersonsordningen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, men at der pt. er udfordringer i forhold til to ledige lederstillinger.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes bemærke den hygiejniske standard i afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne banker på døren, og hilser venligt på beboeren ved navn. Den mest erfarne medarbejder guider undervejs sin kollega gennem processen på en hensynsfuld og diskret måde. Den erfarne kollega har fokus på at berolige beboeren på en venlig og respektfuld måde, mens den anden medarbejder udfører hygiejnerelaterede opgaver. Medarbejderne virker til at have et indgående kendskab til beboeren, og de italesætter hverdagsoplevelser, som beboeren har været en del af. Undervejs er der sparsom dialog, som virker til at være afstemt beboerens behov.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>En medarbejder anretter tallerkener i køkkenet, og en beboer kommenterer på madens udseende, som beboeren finder indbydende. Medarbejderen laver lidt sjov med, at det er medarbejderens flotte arbejde, men medarbejderen bliver enig med beboeren om, at det er køkkenet, der laver så dejlig mad.</p> <p>Medarbejderen er i løbende dialog med især en beboer. Der tales om beboerens frisørbesøg og om medarbejderens børn.</p> <p>Medarbejderen skifter mellem at være dus og des med beboerne i spisestuen alt efter beboernes præferencer.</p> <p>Der er en venlig og respektfuld kommunikation med beboerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Beboeren er under plejeforløbet meget passiv, men medarbejderne italesætter deres handlinger løbende og medinddrager derved beboeren i størst muligt omfang. Medarbejderne spørger beboeren, om denne har lyst til at komme ud og spise sin morgenmad i køkkenet, og imødekommer derved beboerens ønske.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejderen orienterer sig i menuplanen, så smørrebrødet benævnes korrekt. Medarbejderen nævner hvert type smørrebrød og den tilhørende pynt for tre beboere, der spørges ind til deres ønsker vedrørende maden - de øvrige beboere spørges ikke, og medarbejderen oplyser ikke de øvrige beboere om madens art, når tallerkenen sættes foran beboeren.</p> <p>En beboer spørges efter den førte servering, om hun kunne tænke sig et stykke franskbrød med marmelade, hvilket beboeren bekræfter. En anden beboer tilbydes frugt. Det er tydeligt, at medarbejderne kender beboernes præferencer.</p> <p>En beboer sidder alene og får serveret sin mad udskåret. Beboeren spiser med en gaffel. Efter noget tid spørger en medarbejder, om hun må sætte sig ved beboeren, hvilket beboeren giver tilsagn til. Medarbejderen spørger, om hun må hjælpe beboeren med at spise, men beboeren siger nej. Medarbejderen guider i stedet beboeren. Efter noget tid må medarbejderen gerne hjælpe. Medarbejderen benævner det pålæg, der er på smørrebrødet.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Under plejeforløbet guider medarbejderne beboeren til at anvende sine ressourcer, svarende til beboerens begrænsede funktionsniveau. Beboeren hjælper fx til ved at bøje benet og dreje om på siden med støtte i forbindelse med forflytninger. Under den øvre pleje og påklædning guides beboeren til at løfte og strække sine arme, og en af medarbejderne roser beboeren for sin indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Der er ingen rehabiliterende muligheder i serveringen, da maden er smurt og serveres for beboerne. Ligeledes vises maden heller ikke for beboerne, før de foretager deres valg.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne af den personlige pleje og frokostmåltidet foregår en venlig, respektfuld og individuelt tilpasset kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under den personlige pleje har fokus på at medinddrage beboeren og dennes ressourcer i størst muligt omfang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i forbindelse med frokostmåltidet har et indgående kendskab til beboernes individuelle præferencer, men at maden ikke i alle tilfælde præsenteres for beboerne, og at den ikke serveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne indleder plejeforløbet med at klargøre alle remedier. Medarbejderne har en tydelig rollefordeling, hvor den ene medarbejder primært udfører handlinger, der relaterer sig til plejen, mens den anden medarbejder støtter beboeren og udfører praktiske gøremål. Plejen foregår ud fra beboerens vaner og rutiner og i et tempo, der er tilpasset beboerens behov. Plejen forløber hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne anretter bakker til de beboere, der spiser i egen bolig. Herefter serveres der for beboerne i spisestuen. En medarbejder foretager medicinadministration for de beboere, der opholder sig i spisestuen. Medarbejderen giver først medicin til en beboer, der sidder ved et bord alene. Medarbejderen siger til beboeren, at det er beboerens medicin. Pillerne lægges på en serviet ved siden af beboeren. Medarbejderen går videre, og ser ikke medicinen indtaget. Tilsynet observerer, at medicinen fortsat ikke er indtaget efter 40 minutter. Ved den næste beboer sikrer medarbejderen sig, at medicinen ses indtaget. For de to næste beboere stilles medicinen på bordet ved siden af beboerne på spisebordet. Medarbejderen går videre i sine opgaver, og ser ikke medicinen indtaget. Der serveres en tallerken smørrebrød for en beboer, der sidder skærmet med ryggen til rummet, uden at denne spørges om ønsker til maden. Maden præsenteres heller ikke for beboeren. Efter ca. 10 minutter kommer den anden medarbejder hen til beboeren. Medarbejderen bemærker, at maden ikke er rørt, og medarbejderen konstaterer over for beboeren, at beboeren mangler appetit. Medarbejderen spørger om maden skal fjernes og tilbyder i stedet beboeren en marmelademad, hvilket beboeren ønsker. Da beboeren har indtaget sin mad, tilbyder medarbejderen endnu en marmelademad, hvilket beboeren takker ja til. Da der er serveret for alle beboerne i spisestuen og i boligerne sætter to medarbejdere sig ved et bord med tre beboere. Der er en hyggelig snak om bordet. Efter lidt tid flytter den ene medarbejder sig hen til en beboer, der sidder alene. Der er ingen udefrakommende forstyrrelser under måltidet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier sker en hensigtsmæssig organisering og rollefordeling af opgaverne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en medarbejder under medicinadministrationen i flere tilfælde ikke ser, at medicinen indtages.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Den ene medarbejder foretager praktiske gøremål, som oprydning, sengeredning og håndtering af vasketøj i beboerens bolig. Beboeren kan ikke selv deltage i praktiske gøremål, grundet fysiske begrænsninger.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>

<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne indleder plejeforløbet med at udføre håndhygiejne og iføre sig relevante værnemidler, såsom plastforklæde og handsker. Vaskefade er gjort klar, og sengen køres op i korrekt arbejds højde.</p> <p>Medarbejderne udfører nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper, mens beboeren ligger i sengen. Herefter hjælpes beboeren med ble-skift og nedre påklædning og liftes over i sin kørestol. Alle handlingerne foregår på en faglig korrekt måde, hvor beboeren guides gennem processen. Beboeren køres hen foran håndvasken og modtager her hjælp til øvre pleje og tandbørstning.</p> <p>Medarbejderne er løbende opmærksomme på at udføre håndhygiejne mellem handskeskift, og inden boligen forlades. Beboeren er taknemmelig for hjælpen, og køres ud i spisestuen, hvor hun får serveret sin morgenmad og morgenmedicin i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Ikke relevant.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje gennemføres i overensstemmelse med relevante og faglige retningslinjer og med udgangspunkt i beboerens behov.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
<p>Fællesarealer</p>	<p>Indgangspartiet til plejehjemmet ses med blomsterkrukker med flotte forårsblomster og en flot dekoration i naturmaterialer. Fællesarealerne er lyse og indbydende indrettet med forskellige møbelarrangementer og med kunst på væggene, som bidrager til en hjemlig indretning. På første sal er der direkte udgang til gårdhaven, som fremstår hyggelig og indbydende. Her ses havemøbler, en pavillon, demensvenlige dyrefigurer, fuglevoliere med fugle, et stort kaninbur med en kanin og et bassin med fisk. Endvidere ses mange forskellige blomster og planter.</p> <p>På de øverste etager er der store balkoner med udsigt til haven. En beboer fortæller, at hun nyder udsigten til haven. På fællesarealet på første sal er der et minibiibliotek, hvor beboerne frit kan forsyne sig med bøger. Biblioteket indeholder et varieret udvalg af bøger. I plejehjemmets multisal er der en vitrine med brætspil og forskellige opslagsværker, der understøtter den hjemlige stemning.</p> <p>I morgen- og formiddagstimerne observerer tilsynet, at flere beboere er samlet på fællesarealerne. Der er en rolig, men hyggelig stemning. Flere beboere nyder deres morgenkaffe, ser TV eller sidder og læser i aviser eller blade.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne hilser venligt og imødekommende på de beboere, som de møder på fællesarealerne, ligesom de banker på døren, inden de træder ind i beboernes boliger.</p> <p>På fællesarealerne observerer tilsynet en medarbejder fra plejen, der bærer armbånd, hvilket ikke er i overensstemmelse med korrekt uniformsetikette.</p> <p>Frasat dette, observerer tilsynet, at der er gode hygiejniske forhold på fællesarealerne.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Flere steder på plejehjemmet, hænger der aktivitetsoversigter med ugens aktivitetsplaner. Fx ses det, at der tilbydes forårshygge med mulighed for at komme med forslag til beplantningen i plejehjemmets havekrukker, skosalg, fuglekvidder (snak om fugle), stolegymnastik, fredagsdans og musik og sang. På tilsynsdagen er der arrangeret 'bustur med frokostkurv'.</p>

	<p>Tilsynet møder en aktivitetsmedarbejder, der er på en afdeling for at hente to beboere til denne bustur. Den ene beboer bærer på et tøjdyr. Medarbejderen holder om beboerens skuldre og taler stille og roligt til beboeren, der er præget af demenssygdom. Medarbejderen har hele tiden positiv kontakt til beboeren under turen i elevatoren. I stueetagen sidder en række beboere og venter på at komme af sted på busturen. Medarbejderen spørger beboerne, hvor de ønsker, at busturen skal gå hen. Medarbejderen foreslår to destinationer, som beboerne vælger mellem. Beboerne er i godt humør, og virker meget forventningsfulde. Medarbejderen fortæller, at de lige skal have en lækker frokostkurv med fra køkkenet.</p> <p>Endvidere observerer tilsynet to beboere, der sidder i hver deres lænestol med fødderne oppe på skamler. De fortæller tilsynet, at; <i>"Dette er livet"</i>, og der foregår en lystig dialog, mens de indtager deres formiddagskaffe.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning er lys og venlig og tilpasset målgruppen, og at fællesarealerne indbyder til aktivitet og socialt samvær.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder bærer armbånd, og derved ikke overholder uniformsetikette og gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der er en hyggelig atmosfære på plejehjemmet, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Samtidig vurderes det, at der på særdeles tilfredsstillende vis arbejdes med at medinddrage beboerne i relevante og meningsfulde aktiviteter.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med otte beboere, som generelt beskriver tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. En beboer har dog oplevet, at medarbejderne har glemt at tænde for beboerens ilt. Afdelingslederen har kendskab til beboerens oplevelser og fortæller, at der arbejdes med, at beboeren kan føle sig tryk. Afdelingslederen fortæller, hvordan beboerens ilt dagligt kontrolleres systematisk.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Her er rene og gode forhold... og nogle gode værelser og aktiviteter".</i> • <i>"Det er så dejligt at bo her - det er bare plusser".</i> • <i>"Medarbejdernes tilstedeværelse giver mig tryghed... Derhjemme faldt jeg ofte og måtte vente længe på hjælp - sådan er det ikke her".</i>
Selvbestemmelse	<p>Syv ud af otte beboere oplever selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag. En beboer beskriver, hvordan medarbejderne og beboeren tilpasser sig hinanden, hvis fx en badedag passer dårligt i forhold til beboerens planer.</p> <p>En anden beboer har dog oplevet, at tidspunkterne hun hjælpes op på om morgenen eller i seng om aftenen ikke er tilpasset hendes ønsker og behov. Beboeren synes, at hun kommer for sent op, når hjælpen gives klokken ni. Nogle andre gange vil beboeren gerne være længe oppe om aftenen og se TV, men beboeren oplever, at medarbejderne hjælper hende i seng alligevel, grundet deres travlhed. Afdelingslederen oplyser, at hun har været i dialog med medarbejderne omkring beboerens selvbestemmelsesret, og at det er italesat, at beboeren ikke skal hjælpes i seng på bestemte tidspunkter. Afdelingslederen har endvidere været i dialog med beboeren og dennes pårørende omkring morgenhjælpen. Beboeren er tilbudt at skifte kontaktperson, så beboeren kan komme tidligere op, men dette ønsker beboeren ikke.</p>

Livets afslutning	<p>Hos to beboere undlod tilsynet at stille spørgsmålet, grundet beboernes tilstand. Halvdelen af de øvrige beboere vil være trygge ved at tale med medarbejderne om deres ønsker vedrørende livets afslutning, og en beboer nævner en konkret medarbejder, som beboeren finder tryghed ved. De øvrige beboere ønsker ikke at tale med medarbejderne herom.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det vil jeg være tryk ved - jeg har allerede fortalt dem, at jeg ikke ønsker genoplivning"</i>. • <i>"Jeg har ingen særlige ønsker, jeg vil dele med medarbejderne - det må mine pårørende tage sig af - men jeg har allerede talt med præsten om dette"</i>. • <i>"Det er jo unge mennesker, der arbejder her, så det synes jeg ikke, at man kan"</i>.
-------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at en konkret beboer ikke altid oplever at have selvbestemmelse omkring tidspunktet for den tilbudte aftenhjælp. Det er tilsynets vurdering, at beboerne beskriver forskellige behov for at tale med medarbejderne omkring livets afslutning, men at halvdelen af de adspurgte beboere vil være trygge herved.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver alle, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>En beboer oplever, at nødkaldet ikke altid aktiveres på medarbejdernes telefoner, når han tilkalder hjælp. Medarbejdernes oplevelser er, at beboeren ikke altid får trykket korrekt på nødkaldet, og beboeren er derfor tilbudt en anden type nødkald, der er nemmere at aktivere, hvilket beboeren ikke ønsker. Driftslederen gennemgår på tilsynsdagen beboerens nødkald for fejl, dog uden at finde fejl i systemet.</p> <p>Beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og flere beboere beskriver, at medarbejderne motiverer dem hertil. Beboerne føler endvidere, at medarbejderne lytter til dem. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg gør det, jeg selv kan, også selv om det tager lidt ekstra tid - jeg har jo intet jeg skal nå"</i>. • <i>"Det er dejligt, at man selv kan"</i>. <p>Beboerne oplever at få udleveret deres medicin rettidigt. En beboer beskriver glæde ved muligheden for at få udleveret medicinen til selvadministration.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige klagemuligheder, som de vil benytte sig af ved utilfredshed. Beboerne ville gå til afdelingslederen, forstanderen eller en pårørende. To beboere oplever, at der pt. ikke er en afdelingsleder i deres afdeling, men at afdelingsleder ellers ville være deres førstevalg.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p>

	En beboer fortæller, at hun selv vasker sin rollator, når den trænger.
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne har forskellige oplevelser vedrørende kontinuitet. Halvdelen af beboerne beskriver, at de oplever kontinuitet i hjælpen, og at de har kendskab til deres kontaktperson eller andre faste medarbejdere, mens den anden halvdel oplever, at der er mange forskellige medarbejdere, hvoraf en beboer problematiserer dette. To beboere beskriver endvidere, at de mange nye medarbejdere skyldes, at en del medarbejdere er fratrådt.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kender dem alle sammen".</i> • <i>"Der kommer alt for mange forskellige - det er lidt irriterende".</i> • <i>"Det er ikke de samme hver dag - men jeg kender dem".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, at de føler sig lyttet til, og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at modtage deres medicin rettidigt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte.

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet, mens den anden halvdel oplever, at der er mange forskellige medarbejdere. Dog er det kun en beboer, der problematiserer dette.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld tilgang, hvor privatlivet respekteres, og kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De taler meget med mig, og vi har personlige samtaler".</i> • <i>"Der er en god omgangstone, men nogle unge mennesker mangler lidt indbygget høflighed i deres sprog - jeg tror det er hele ungdomsgenerationen, den er gal med - de taler ikke, som vi andre gjorde, da vi var på deres alder... men det er ikke fordi, de taler grimt til mig, men blot en refleksion".</i> • <i>"Hvis de ikke banker på døren, bliver de bare smidt ud - men det sker yderst sjældent".</i> <p>Beboerne beskriver på forskellig vis deres hverdag og muligheder for aktiviteter og samvær. Beboerne er tilfredse med tilbuddene. Beboerne deltager fx i træning, banko, gymnastik, madaften, sang og ture ud af huset. En beboer beskriver, at beboerens ægtefælle også deltager i arrangementer, og at ægtefællen gerne giver en hånd med til de praktiske opgaver. Enkelte beboere deltager ikke i aktiviteter efter eget ønske, og en beboer oplever, at helbredet sætter begrænsninger for beboerens aktivitetsniveau, hvilket beboeren er trist over.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er masser at lave, og vi har vores dejlige have".</i> <p>Beboeren fortæller at være i haven hver dag om sommeren.</p> <p>En anden beboer fortæller, at de kan være med til at vælge, hvor busture går til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi stemmer om det - vi vurderer, hvad der er flertal for - vi har altid mad med".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles venlig og respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til beboernes privatliv og personlige grænser. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med aktivitetstilbuddene, og anvender dem på forskellig vis.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>To beboere har erfaring med overgange fra et hospital eller et andet plejehjem, og de beskriver en god modtagelse ved ankomst til plejehjemmet.</p> <p>Beboerne har generelt indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med beboernes læge. En beboer nævner, at man kan fortælle medarbejderne, hvis man ønsker at tale med lægen, og så informerer de lægen om det. En anden beboer nævner, at hun selv står for kontakten til lægen.</p> <p>Beboerne siger om medarbejdernes kontakt til lægen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det har de, og det kan jeg ikke klage over".</i> • <i>"Jeg er tryk ved, at personalet samarbejder godt med lægen, så jeg ikke selv skal bekymre mig om det - lægen kan jo være svær at få fat på om morgenen".</i> • <i>"Jeg tror, at lægen lytter mere til medarbejderne, da de vurderer ud fra deres faglighed".</i> <p>Beboerne har generelt indtryk af, at medarbejderne har et godt internt samarbejde på plejehjemmet, og at de orienterer hinanden løbende om beboernes forløb og planer. Enkelte beboere kan ikke svare på tilsynets spørgsmål.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har indtryk af, at de har et godt samarbejde - der er selvfølgelig mange nye, der lige skal lande, men de skal nok komme efter det".</i> • <i>"Det mener jeg, de gør, og de taler på morgenmødet om, hvad der er sket"</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at blive godt modtaget på plejehjemmet ved indflytning eller efter udskrivelse fra hospitalet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde, både med beboernes læge og internt på plejehjemmet.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Størstedelen af beboerne beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet. Beboerne oplever generelt, at maden er varieret og velsmagende.</p> <p>En beboer oplever, at tilberedningen af grøntsagerne ikke altid er tilfredsstillende. Beboeren beskriver, at grøntsagerne ofte tilberedes fra frost, og at de ofte serveres overkogte. Dette bekræftes dog ikke af medbeboere.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er udmærket og generelt af god kvalitet".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Retterne kan være lidt ensformige".</i> • <i>"Det er god mad - både koldt og varmt".</i> • <i>"Det er ikke noget at prale af - men det er udført ordentligt - man kan se forskel på helligdage og hverdag".</i> <p>Størstedelen af beboerne oplever, at der er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen. Flere beboere beskriver dog, at de ikke har haft behov herfor.</p> <p>Beboerne siger i forhold til, om de kan få indflydelse på maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det mener jeg, man kan - vi snakkede med kokken forleden dag - jeg ønskede fx klipfisk".</i> • <i>"De respekterer, at jeg ikke kan tåle surmælksprodukter".</i> • <i>"Jeg ved ikke, om man kan ønske, men jeg kan se, at andre beboere får særlig kost, så jeg tror det er muligt - de tager i hvert fald hensyn".</i> • <i>"Man kan kun bestille to liter kærnemælk om ugen - det er max".</i> <p>Den sidste beboer oplever, at det ikke er muligt at imødekomme medbeboernes ønsker om kærnemælk. Ledelsen kan ikke genkende beboerens udsagn, men vil undersøge dette nærmere.</p> <p>De beboere, der indtager deres mad i fællesstuen, beskriver forskellige oplevelser af stemningen ved måltiderne. Nogle beskriver stemningen som hyggelig, mens flertallet oplever, at den er meget stille. Enkelte beboere ønsker at spise deres mad i egen bolig, og beboerne oplever, at deres ønske respekteres.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg spiser i køkkenet, når jeg ikke har gæster. Jeg kan ikke tale med dem, jeg sidder med".</i> • <i>"Der er meget stille, men lige ved mit bord kan vi hygge os sammen".</i> • <i>"Der er ingen, der siger noget, og medarbejderne har heller ikke altid mulighed for at sidde sammen med os".</i> • <i>"Jeg kan hverken hører eller se, så det er ikke hyggeligt for mig".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne beskriver tilfredshed med madens kvalitet og muligheden for indflydelse. Tilsynet vurderer, at stemningen ved måltiderne generelt er præget af stilhed.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på medicin håndtering, herunder at der gives medicin til tiden og sikres kvittering af ikke-dispenserbar medicin i Cura. Fokusområderne er valgt på baggrund af data fra UTH-arbejdet. Medarbejderne afholder medicinaudit ugentligt på tværs af afdelingerne.</p> <p>Ligeledes afholdes journalaudit ugentligt, hvor beboerens journal gennemgås ud fra en fast skabelon. Her sikres en ens opbygning af journalen, og der har fx været fokus på at opdatere helbredstilstande. Medarbejderne oplever, at journalerne fremstår tilfredsstillende udfyldt, og at journalerne giver dem de nødvendige oplysninger.</p>

	<p>Endvidere beskrives opmærksomhed på hygiejne, herunder korrekt anvendelse af værnemidler og håndhygiejne. De gældende instrukser på hygiejneområdet frem søger medarbejderne på Teams og på KK-net.</p> <p>Medarbejderne oplever, at ledelsen ydermere har fokus på implementering af e-tavlen. På daglige morgenmøder gennemgås tavlen, og opgaver viderefremmes til de rette medarbejdere.</p> <p>I demensarbejdet er en medarbejder næsten færdiguddannet som vidensperson i demens, og medarbejderen sikrer fokus på BPSD-arbejdet. Hertil arbejder medarbejderne med NPI-screeninger og beboerkonferencer med fast kadence. Medarbejderne beskriver det som spændende og meningsfuldt. Medarbejderne oplever, at det giver øget refleksion at arbejde tværfagligt ud fra et fælles mål.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at det i kommunikationen med beboerne er vigtigt, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have øjenkontakt. • Skabe ro. • Udvide kendskab til beboerens besøgsplan. • Anvende en individuel tilgang og tiltaleform. • Sikre, at personfølsomme data ikke gives i åbent forum. <p>Hos beboere med demenssygdom eller symptomer herpå, beskriver medarbejderne fokus på at aflæse beboerens mimik og kropssprog, at stille simple og lukkede spørgsmål, at give sig god tid til, at beboeren kan svare og at anvende korte sætninger.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de allerede ved indflytningssamtalen går i dialog med beboerne og deres pårørende omkring beboernes vaner, ønsker og behov. I forbindelse med indflytningen foretages 'indflytnings-TOBS', ernæringscreening og vægtkontrol, hvilket understøtter en faglig behovsafklaring, som beboerne måske ikke selv er opmærksom på. Medarbejderne beskriver, at de i den daglige kontakt løbende er i dialog med beboerne om deres ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er aktivitetsmedarbejderne, der er ansvarlige for arbejdet med beboernes klippekort. Klippekortet anvendes primært til fx ture ud af huset eller en-til-en aktivitet, men kan også anvendes til 'ekstra rengøring'. Medarbejderne har et tæt samarbejde med aktivitetsmedarbejderne vedrørende udveksling af kendskab til beboernes ønsker og behov.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver rehabilitering, som en metode til at sikre, at beboerne anvender eller bedrer deres ressourcer og funktionsniveau. Dette sikres ved at lade beboerne gøre mest muligt selv. Dette sker ved guidning, støtte og motivation. Medarbejderne redegør med faglige hverdagsseksempler herpå, og de beskriver, hvordan det både foregår i forbindelse med personlige pleje, påklædning, praktiske gøremål og måltidet.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på rehabiliterende indsatser, som italesættes løbende på morgenmøder og i elevarbejdet. Ved særlige rehabiliteringsforløb oprettes der handlingsanvisninger.</p>

Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at information om beboernes ønsker til genoplivning er beskrevet med et ikon på e-tavlen, og informationen fremgår ligeledes på forsiden i Cura.</p> <p>Beboerens læge afholder samtaler med beboeren og eventuelle pårørende vedrørende emnet, og lægen skriver herefter et notat fra samtalen, som medarbejderne kopierer over i beboerens journal.</p> <p>Medarbejderne taler med beboerne om livets afslutning, når de observerer eller mærker, at beboerne har behov herfor. Medarbejderne tilbyder, at beboerne kan tale med en læge, præst eller en konkret medarbejder, som er god til at tage fortlighedssamtaler.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at de kontakter hospitalet, når en beboer er indlagt. Ved udskrivelsen kontaktes plejehjemmet via telefon, hvor en medarbejder gennemgår en tjekliste med spørgsmål, som sikrer, at der er taget stilling til alle nødvendige områder, og at der modtages information om eventuelle ændringer. Når beboeren kommer retur til plejehjemmet, følger en social- og sundhedsassistent op på udskrivelsen. Medarbejderne ser frem til de nye regler vedrørende hospitalets 72-timers behandlingsansvar, hvilket forhåbentlig vil lette samarbejdet i sektorovergange.</p> <p>Medarbejderne tager kontakt til terapeuter ved behov for terapeutfaglig sparring, og det vil ofte fremgå i epikrisen, om der er vurderet behov herfor. Endvidere sikres det tværfaglige samarbejde på tværfaglige konferencer, der afholdes hver anden uge.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde synliggøres for beboerne gennem dialog, hvor beboerne informeres omkring samarbejdet, og medarbejderne sikrer tilsagn til indsatser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboerens ønsker og vaner, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og hvordan det tværfaglige samarbejde sikres og synliggøres over for beboerne.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der kan bidrage til at skabe tryghed og øge sikkerheden for beboerne. De beskriver, at tryghed fx skabes ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udvide en rolig tilgang. • Medarbejderne er synlige i afdelingen. • Sikre et højt informationsniveau. • Udlevere nødkald - og reagere hurtigt herpå. • Anvende kontaktpersonsordning, hvilket også skaber tryghed for de pårørende. <p>Sikkerhed skabes fx gennem fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faldforebyggende tiltag, såsom løse tæpper og ledninger, korrekte hjælpemidler, ordentligt fodtøj, korrekt medicinering, væskeindtag og APV i beboernes boliger.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tryksårsforebyggende tiltag, som opmærksomhed på hudforandringer og tryk, og at sikre aflastende hjælpemidler. • Smitteforebyggende tiltag, som at følge gældende instrukser, anvende værnemidler, anvende smittevogn eller isolere beboere med tegn på smitsom sygdom. <p>En social- og sundhedshjælper redegør fagligt korrekt for, hvad der skal kontrolleres i forbindelse med medicinadministration. På medicinskuffen er der endvidere et billede af beboeren, som en ekstra sikkerhed inden udlevering. Medarbejderne anvender ikke konsekvent handlingsanvisningen for medicinadministration, da de som kontaktpersoner har indgående kendskab til deres beboeres behov, men de anvender den ved tvivl om en beboers præferencer.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Dagens arbejdsplan udarbejdes af koordinatoren, og arbejdsplanen fremgår på en fysisk tavle. Planlægningen tager udgangspunkt i kontaktpersonssystemet og medarbejdernes faglige kompetencer.</p> <p>Under den personlige pleje sikrer medarbejderne, at der er ro til opgaven, og medarbejderne gør derfor remedier og hjælpemidler klar på forhånd. Hos beboere, der kræver to medarbejdere i plejen, planlægges tidspunktet på forhånd. Medarbejderne oplever, at de kun forstyrres af akutte opgaver, og de problematiserer ikke dette.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand kontaktes en social- og sundhedsassistent, som enten udfører TOBS eller tilkalder assistance fra en sygeplejerske. De dage, hvor der ikke er dækning med sygeplejersker på plejehjemmet, kan der søges sparring hos det kommunale akut-team. Medarbejderne oplever gode muligheder for sygeplejefaglig sparring, og de sikrer altid at dokumentere ændringer i en beboers tilstand.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne dokumenterer løbende deres observationer, når der er tid til dokumentationsopgaven. Medarbejderne oplever, at det er muligt at få afsat tid til større dokumentationsarbejder, og de beskriver gode muligheder for sparring ved kollegiale nøglepersoner.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Til at fremsøge instrukser og vejledninger, fx vedrørende forflytninger eller kateeterpleje, anvender medarbejderne Teams og KK-net. De nyeste sygeplejefaglige procedurer fremsøges i VAR-portalen. Det er primært social- og sundhedsassistenterne, der anvender VAR-portalen. Nogle medarbejdere beskriver, at de anvender VAR i elevarbejdet, og at de oplever dette som et meningsfuldt redskab.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for planlægning af plejeopgaverne og for arbejdsgange relateret hertil. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstande og for dokumentationsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for fremsøgningen af faglige instrukser og for anvendelsen af VAR.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at beboerens besøgsplan udarbejdes og ajourføres af kontaktpersonen, og at den skal indeles i faste overskrifter, som beskriver beboerens vaner og behov. Besøgsplanen ajourføres ved ændringer i en beboers tilstand eller minimum hver 3. måned. Medarbejderne nævner, at en god besøgsplan indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp, beboeren skal modtage, tydelige beskrivelser af beboernes ressourcer samt kognitive og fysiske niveau. Hertil beskrives det, at alle medarbejderne skal kunne levere hjælp til beboeren ud fra beboerens rutiner og vaner på baggrund af det beskrevne.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne oplyser, at social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker opretter handlingsanvisninger på sygeplejefaglige områder, der hører under Sundhedsloven. Handlingsanvisningerne skal være detaljerede og handlingsanvisende. Medarbejderne beskriver, at der i forhold til servicelovsydelser er oprettet handlingsanvisninger på 'Klippekort'.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet spørger ind til medarbejdernes oplevelse af overholdelse af uniformsetikette. Medarbejderne beskriver, at der er et skærpet fokus herpå, og at det italesættes, hvis en kollega ikke overholder uniformsetiketten. Endvidere påtales mobil- og rygepolitik, da de ikke ønsker at fremstå uprofessionelle i deres adfærd.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser faglig forståelse for de retningslinjer, de er underlagt.	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 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.

4.2 METODE

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

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

4.3 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.

4.4 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.

5. 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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Det ser fint ud, der bor dog 75 beboere i Johannesgården

Med venlig hilsen

Signe Lynge Manzano

Forstander

Johannesgården

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.