



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Ryholtgård

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	21
4.1 Formål	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
Om BDO.....	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



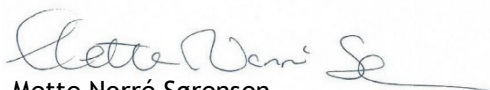
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

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

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Ryholtgård, Rymarksvej 23, 2900 Hellerup

Leder: Mette Harms

Antal boliger: 55 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 8. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, og at de løbende arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboerne i særdeles tilfredsstillende grad mødes ud fra en anerkendende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi og selvbestemmelse sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt ud fra et individuelt skøn. Tilsynet vurderer, at observationsstudierne af personlig pleje er organiseret særdeles hensigtsmæssigt, samt at der ikke forekommer unødige forstyrrelser i forløbet. Tilsynet vurderer, at indsatsen til praktisk støtte og personlig pleje i særdeles tilfredsstillende grad udføres i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer, hvor beboeren får mulighed for at være aktivt deltagende i størst muligt omfang.

Tilsynet vurderer i forhold til plejehjemmets fællesarealer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone. I tillæg hertil oplever tilsynet en medarbejderkultur, hvor medarbejderne har opmærksomhed på hinanden og 'løfter i flok'. Indretningen understøtter beboernes mulighed for at indgå i sociale fællesskaber, og plejehjemmet tilbyder et varieret aktivitetsbud.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at de interviewede beboerne på Ryholtgård giver udtryk for, at de oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Der er generelt sammenhæng imellem beboernes behov og den tilbudte støtte. Tilsynet overværer imidlertid en hændelse, som vurderes at være af mindre tilfredsstillende karakter, idet en oprørt beboer tilkendegiver at have ringet på nødkaldet i en periode på 45 minutter uden at opleve respons. Samtidig udtrykker en medarbejder kendskab til, at beboerens nødkald tidligere har svigtet. Beboeren er desuden ikke tilbudt frokost, og ingen af de tilstedeværende medarbejdere har registreret, at beboeren ikke var til stede under måltidet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Hovedparten af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden, mens to beboere beskriver utilfredshed. De utilfredse beboere udtrykker begge, at der for ofte serveres suppe, og at kødet ofte er sejt og svært at tygge. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag til maden, og at beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en ligeværdig og respektfuld kommunikation, og hvordan de sikrer, at

såvel beboere som pårørende inddrages. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR samt instrukser og vejledninger på KK-intra. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en beboer tilkendegiver at have ringet på nødkaldet i en periode på 45 minutter uden at opleve respons. Samtidig udtrykker en medarbejder kendskab til, at beboerens nødkald tidligere har svigtet.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter en undersøgelse af, om den specifikke beboers nødkald virker.

Tilsynet bemærker, at samme beboer ikke er tilbudt frokost, og at ingen af medarbejderne har registreret, at beboeren ikke var til stede under måltidet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en skærpet opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne iværksætter en undersøgelse, såfremt en beboer mod forventning ikke dukker op til måltiderne.

Tilsynet bemærker, at en rollator fremstår snavset.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at arbejdsgangene omkring rengøring af hjælpemidler er vel fungerende.

Tilsynet bemærker, at to beboere er utilfredse med maden, og at de giver udtryk for, at der for ofte serveres suppe, samt at kødet ofte er sejt og svært at tygge.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen foretager en nærmere undersøgelse af de to beboernes utilfredshed og evt. tager punkterne med til plejehjemmets mad og måltidsgruppen til drøftelse.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Plejhjemmet modtog i 2022 anbefalinger i forhold til at genoptage kvalitetsarbejdet omkring medicinhåndtering og utilsigtede hændelser samt i forhold til at iværksætte tiltag til forebyggelse af unødige forstyrrelser i morgenplejen.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet med auditering af medicinområdet, og plejhjemmet har for nyligt deltaget i et projekt omkring sikker medicin. En konsulent fra Kvalitet og HR har understøttet den samlede proces sammen med plejhjemmets kvalitetssygeplejerske, som netop er blevet færdiguddannet som forbedringsagent. Forandringsprocessen har medført, at der er etableret medicindoseringsrum, hvor man uforstyrret kan håndtere beboernes medicin. Der er ligeledes etableret systematik omkring doseringsfrekvensen i huset, så medicindoseringerne ligger jævnt fordelt hen over ugen og på de dage, hvor der er tilstrækkelige kompetencer til stede.</p> <p>På det seneste er der afholdt faste kvalitetsmøder hver 14. dag, hvor konsulenten fra kvalitet og HR deltager. Desuden deltager kvalitetssygeplejersken som noget nyt på ledermøderne under kvalitetspunktet.</p> <p>I forhold til, at to beboere ved det seneste tilsyn ikke oplevede at få udleveret medicin til tiden, beskriver ledelsen, hvordan der er arbejdet med dette, og at der er skabt en systematik i de daglige arbejdsgange, så medicinen nu udleveres til tiden.</p> <p>I forhold til kvalitetsarbejdet omkring de utilsigtede hændelser beskriver ledelsen, hvordan kvalitetssygeplejersken har tilbudt undervisning til alle medarbejderne, og at der efterfølgende er set en stigning i antallet af indrapporterede utilsigtede hændelser. Utilsigtede hændelser drøftes til ledermøderne under kvalitetspunktet.</p> <p>I forhold til forebyggelse af unødige forstyrrelser beskriver ledelsen, hvordan der er arbejdet målrettet med etablering af faste mødestrukturer i løbet af dagen, hvor der ved morgenmødet, og igen kl. 11.00, er mulighed for faglige drøftelser. Dermed er behovet for at forstyrre kolleger under morgenplejen reduceret til det absolut akutte.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan organisering og strukturering af kvalitetsarbejdet har været i fokus siden sidste tilsyn fra BDO.</p> <p>Aktuelt er der fokus på kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation med løbende undervisning, hvor en del af undervisningen er fælles, og hvor resten er differentieret efter kompetenceniveauer.</p> <p>Ledelsen beskriver ligeledes et aktuelt fokus på medicin, som er uddybet i ovenstående afsnit. Ledelsen fortæller i tillæg hertil, at der er et særligt fokus på beboere med insulinkrævende diabetes, og at der er tilbudt undervisning til social- og sundhedsassistenterne omkring den nyeste viden om diabetes.</p> <p>Ledelsen beskriver endeligt et særligt fokus på hygiejne, og plejhjemmet har etableret et hygiejneteam med medarbejderrepræsentanter, som løbende formidler viden om hygiejne til kollegerne.</p>

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at plejehjemmet står over for indvielsen af plejehjemmet nye status som profilplejehjem for natur og biodiversitet, hvilket har medført mange forandringer af plejehjemmets fysiske rammer, hvor fokus på at bringe naturen og lyset indendørs har været pejlemærket.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, og at de løbende arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejehjemmet er organiseret med en forstander og to sygeplejerskeuddannede afdelingsledere. Plejehjemmet har etableret et kvalitetsteam, som aktuelt består af kvalitetssygeplejersken, en basissygeplejerske og en afdelingsleder. Plejehjemmet ønsker på sigt at organisere kvalitetsteamet, så der er repræsentanter med fra alle afdelinger. Plejehjemmet har fast kvalitetspunkt på ledermøderne, hvor der drøftes temaer, såsom utilsigtede hændelser, medicinhåndtering, sundhedsfaglig dokumentation, hygiejne mv. Kvalitetssygeplejersken deltager altid ved dette punkt. I tillæg hertil har forstanderen og kvalitetssygeplejersken en fast mødefrekvens hver anden uge.

På daglig basis afholdes der tavlemøder og kl. 11.00-møder, som er allokerede til drøftelser omkring beboerne.

I tillæg hertil afholdes ugemøder hver torsdag for dagvagterne, som er afsat til f.eks. undervisning i/drøftelse af utilsigtede hændelser, resultater fra trivselsundersøgelser, faglig undervisning og implementering af kampagner/projekter. Et tilsvarende møde afholdes for aftenvagterne hver uge fra 15.30-16.00.

Plejehjemmet har nedsat en række faglige netværk i relation til demens, hygiejne, Cura/dokumentation og forflytning.

Plejehjemmet afholder tværfaglige konferencer med deltagelse af ergoterapeut og fysioterapeut samt aktivitetsmedarbejdere. Konferencerne sikrer, at alle beboere gennemgås hver 7. uge. Ligeledes har plejehjemmet også et etableret sygeplejefagligt forum.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, om beboerne trives.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen hilser beboeren godmorgen på en imødekommende måde, og medarbejderen har øjenkontakt, smiler til beboeren og bruger beboerens navn ved tiltale. I den forbindelse siger medarbejderen 'tak for sidst' til beboeren med reference til gårsdagens grillfest. Medarbejderen optræder roligt og nærværende under hele seancen, og medarbejderen bruger flere gange gentagelser for at sikre sig, at beboeren forstår medarbejderens løbende budskaber.</p> <p>I forbindelse med, at en kollega kommer ind i boligen for at hjælpe, hilser denne medarbejder ligeledes beboeren venligt godmorgen. Medarbejderne er opmærksomme på at have opmærksomheden på beboeren i forbindelse med hjælpen ved to personer. Der er begrænset samtale imellem medarbejderne, og samtalen er alene relateret til koordinering af indsatsen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og medarbejderen går direkte hen til beboeren, og siger godmorgen, og medarbejderen tiltaler venligt beboeren ved navn. Medarbejderen er opmærksom på beboerens kognitive udfordringer, hvor beboeren hurtigt bliver afledt, hvilket medarbejderen imødekommer med en inviterende tilgang og ved at tale i korte sætninger. Medarbejderen anvender en sparsom og målrettet dialog om de plejereleterede opgaver, og medarbejderen benytter pauser og gentagelser, så det for beboeren bliver forudsigeligt, hvad der skal ske.</p> <p>Medarbejderen understøtter beboeren ved at have øjenkontakt og gennem anvendelse af nonverbalt sprog, hvilket virker beroligende på beboeren. Medarbejderen fører en respektfuld dialog, hvor der benyttes anerkendelse og ros under hele forløbet.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen inddrager, inden plejen påbegyndes, beboeren i valg af tøj, og medarbejderen guider i den forbindelse beboeren i valget med henvisning til det varme vejr. Beboeren vælger herefter en kortærmet bluse og tynde strømper, og beboeren godkender desuden at bruge enkelte beklædningsdele fra dagen før.</p> <p>Medarbejderen arbejder ud fra kendte rutiner, som beboeren virker fortrolig med. Medarbejderen fortæller løbende, hvad hun gør, og hun giver dermed beboeren mulighed for at følge med i processen. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på at afvente, at beboeren er klar, og medarbejderen er i den forbindelse opmærksom på beboerens smerter i benene.</p> <p>På badeværelset får beboeren tilbud om at få hjælp til at få redt håret. I den forbindelse spørger medarbejderen, om beboeren ønsker at få en hestehale eller en fletning. Beboeren vælger en fletning.</p> <p>Beboeren tilbydes morgenmad efter plejens afslutning. Beboeren bestemmer selv, at morgenmaden ønskes indtaget i boligen og foran beboerens pc, hvor beboeren hører klassisk musik. Beboeren vælger selv menuen for morgenmaden, og beboeren tilkendegiver tydeligt, hvad hun vil have ud fra de forslag, medarbejderen giver beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p>

Medarbejderen er opmærksom på at sikre beboerens autonomi ved at vente på accept fra beboeren undervejs i plejen, hvilket beboeren giver med smil og korte svar. Det er tydeligt, at medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren. Medarbejderen spørger beboeren til valg af bukser, og beboeren bliver glad og smiler, da bukserne vises frem, hvilket medarbejderen tolker som et samtykke. Under plejen forklarer medarbejderen, hvordan plejen skal foregå. Dette foregår ved små korte beskeder, som ikke forstyrrer eller forvirrer beboeren unødvendigt. Beboeren virker rolig og bekendt med medarbejderens indsats.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau og smerter i benene. Medarbejderen benytter løbende verbal guidning med korte sætninger, så beboeren ved, hvad der skal ske. Medarbejderen optræder tålmodigt, og hun giver hele tiden beboeren god tid til at forstå beskeden, og først herefter udfører hun handlingen. Medarbejderen motiverer beboeren til aktiv handling, bl.a. ved at tale om morgenkaffen, der venter.

På badeværelset guides beboeren til selv at foretage store dele af den øvre hygiejne, herunder tandbørstning, vask i ansigtet og håndvask. Medarbejderen tager ind imellem over i forhold til opgaverne, men på en respektfuld og værdig måde, hvor beboeren forud har givet sin accept.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer under hele indsatsen, hvilket observeres ved, at medarbejderen tilpasser anvendelse af spejling og verbal guidning, så beboeren forstår, hvad beboeren skal. F.eks. i forbindelse med forflytninger i sengen, personlig hygiejne, tandbørstning og påklædning. Efter morgenplejen guides beboeren til at hjælpe med at tage skraldeposer med ud af boligen. Medarbejderen anerkender og roser beboerens indsats gennem hele morgenplejen, og beboeren virker glad og tilfreds.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudierne foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboerne i særdeles tilfredsstillende grad mødes ud fra en anerkende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi og selvbestemmelse sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt ud fra et individuelt skøn.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder med, at en plejevogn er klar med alle remedier. Medarbejderen har ligeledes en skraldespand ved sin side.

Medarbejderen benytter rutineret de tilgængelige hjælpemidler, herunder glideslykke, plejesengen, loftslift mv.

I forbindelse med, at en kollega kortvarigt kommer ind i boligen for at bistå med forflytning, observerer tilsynet, at de to medarbejdere har en klar rollefordeling, hvor den ene medarbejder er fokuseret på at forflytte beboeren til en behagelig

sidestilling i kørestolen, og hvor den anden medarbejder har fokus på at sikre, at beboerens ben støttes under forflytningen.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser. Medarbejderen tager et enkelt telefonopkald, hvilket ikke skaber en forstyrrelse for beboeren, idet medarbejderen opholder sig på badeværelset og endnu ikke har påbegyndt plejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen klargør alle remedier til den personlige pleje på badeværelset forud for, at beboeren guides til forflytning fra sengen og til badeværelset. Medarbejderen lader beboeren være kortvarigt alene på toilettet. Medarbejderen anvender tiden til at rede beboerens seng.

Elementerne i plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, og der forekommer ingen afbrydelser eller andre forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne af personlig pleje er organiseret særdeles hensigtsmæssigt, samt at der ikke forekommer unødige forstyrrelser i forløbet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet observerer ikke støtte til praktiske opgaver, idet medarbejderen aftaler med beboeren, at hun vil komme tilbage og rydde op, efter at beboeren har fået serveret morgenmad.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen varetager hovedparten af de praktiske opgaver i boligen. Medarbejderen reder beboerens seng, og der sikres oprydning efter morgenplejen på badeværelset. Medarbejderen håndterer affald og urent linned i poser, der stilles klar til medtagelse, når boligen forlades. Beboeren medinddrages aktivt i at tage affaldsposerne med ud af boligen.

Medarbejderen udfører de praktiske opgaver efter de relevante faglige retningslinjer. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på at støtte beboeren i at få vasket hænder efter håndtering af affaldsposerne.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker, inden plejen påbegyndes. Undervejs observerer tilsynet relevante handskeskift, brug af håndsprit samt håndvask.

Beboeren får foretaget nedre hygiejne i sengen. Herefter hjælpes beboeren underbenklædet på. Beboeren klør sig på hoften i forbindelse med, at medarbejderen tager bleen af. Medarbejderen venter tålmodigt, og medarbejderen spørger beboeren, om der er noget, der generer. Medarbejderen smører området efter soignering.

Medarbejderen er opmærksom på beboerens kontraherede ben, og medarbejderen støtter beboeren til at få benene strakt. I den forbindelse spørger medarbejderen ind til eventuelle smerter.

I forbindelse med forflytning tilkalder medarbejderen en kollega, som skal støtte beboerens kontraherede ben under forflytningen. Medarbejderne venter tålmodigt på, at beboeren langsomt selv strækker benene ud for til sidst at sætte fødderne på fodstøtterne.

Medarbejderen hjælper herefter beboeren til badeværelset, hvor beboeren støttes til øvre hygiejne, tandbørstning og frisering.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Beboeren følges på badeværelset, hvor beboeren kommer på toilettet.

Medarbejderen udviser en faglig opmærksomhed på at sikre korrekt udførelse af den personlige pleje, herunder sikring af, at beboeren har fået tørret sig grundigt i hudfolderne. Hertil observeres, at medarbejderen observerer beboerens hud for mærker samt behov for hudpleje med creme. Medarbejderen støtter beboeren i påklædning og efterfølgende i tandbørstning og håndvask. Medarbejderen hjælper afslutningsvist beboeren med at rede sit hår, samt til at beboeren får alle sine ejendele med sig, herunder f.eks. nøglen til boligen og passagealarm.

Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.

Beboeren følges til spisestue, hvor beboeren får morgenmad og medicin, som ligeledes gives på korrekt vis efter gældende retningslinjer for medicinadministration.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indsatsen til praktisk støtte og personlig pleje i særdeles tilfredsstillende grad udføres i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer, hvor beboeren får mulighed for at være aktivt deltagende i størst muligt omfang.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer

Gangarealerne fremstår i sarte farver og med en tydelig skiltning ved hvert rum, som kan ses på lang afstand. Tilsynet bemærker desuden, at beboerne har navneskilte med et individuelt præg ved indgangen til deres bolig.

Fællesarealerne er indrettede hjemligt og med et tydeligt præg af plejehjemmets profilstatus i forhold til natur og biodiversitet, da der ses meget frodige altaner i forbindelse med spisestuerne samt friske grøftekantsbuketter på alle spiseborde.

Fra morgenen ses beboere siddende i spisestuen med deres morgenmad. Alle beboerne får individuelle menuer, og flere beboere har små anretninger med skiveskåret frugt foran sig. To beboere sidder og spiser, imens de læser dagens avis.

Der lyder en sagte musik i baggrunden. Dette skaber en hyggelig stemning i spisestuen, hvor beboerne sidder for sig selv og spiser.

Medarbejderne optræder imødekommende over for beboerne, og de har en kort dialog, når de passerer en beboer på gangen eller i spisestuen. Medarbejderne observeres meget serviceorienterede og optagede af beboernes ve og vel, bl.a. spørges beboerne på fællesarealerne 'Har du stadig det, du har brug for?' eller 'Er der noget, jeg kan gøre for dig?'

Tilsynet bemærker ligeledes en særdeles venlig og respektfuld kommunikation imellem medarbejderne, bl.a. er en medarbejder opmærksom på og undskylder, at hun går på et nyvasket gulv, som kollegaen netop har vasket.

Medarbejderne observeres ligeledes flere gange at spørge kolleger, om de har behov for hjælp.

Sociale aktiviteter

Dagligstuerne er indrettede med bløde møbler, som indbyder til socialt samvær, og de fremstår hjemlige med pynt, nips og tapet på væggene. Der ses et klaver i dagligstuen på 1. sal, og der observeres print af fotos fra et festligt arrangement på plejehjemmet.

På 2. sal ser en lille gruppe beboere en tysk serie på tv. To beboere sidder i en sofa, og en tredje beboer ligger i en anden sofa med et tæppe over sig.

I stueetagen ses et træningsrum og en større multisal, som kan opdeles til mindre rum. I stueetagen findes desuden plejehjemmets køkken.

Plejehjemmets aktivitetspædagog ses flere gange i løbet af dagen gå ture med enkelte beboere udenfor. Desuden ses medarbejdere, der flere gange er på besøg hos beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone. I tillæg hertil oplever tilsynet en medarbejderkultur, hvor medarbejderne har opmærksomhed på hinanden og 'løfter i flok'. Indretningen understøtter beboernes muligheder for at indgå i sociale fællesskaber, og plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet interviewer otte beboere.

Alle otte beboere beskriver at være trygge, og de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg er meget tryk. Der er så søde plejere her, og det er en god bolig'.*
- *'Jeg er fuldstændig tryk. Det skyldes, at man kan regne med de mennesker, der er her, og man er ikke umyndiggjort'.*
- *'Jeg var ked af at skulle på plejehjem, men det har været en positiv oplevelse at flytte ind her'.*

Selvbestemmelse

Alle beboerne beskriver ligeledes, hvordan de oplever selvbestemmelse, og at de har indflydelse på eget liv på plejehjemmet, blandt andet siger beboerne i forhold til selvbestemmelse:

- *'Jeg bestemmer sådan omtrent alt det, jeg ønsker at bestemme selv'.*
- *'Medarbejderne opfordrer mig til at bestemme selv'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. I deres beskrivelser lægger flere beboere vægt på, at de kan få den hjælp, de har brug for, og at de altid kan bede om yderligere hjælp.</p> <p>Flere beboere fortæller, at de selvstændigt klarer dele af deres personlig pleje, men at de har brug for støtte til f.eks. bad. Beboerne oplever, at det er en god og tryk hjælp, som de får tilbudt i den forbindelse.</p> <p>Alle beboerne tilkendegiver desuden, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre de ting, som de selv kan. Flere beboere udtrykker i den forbindelse, at det samtidigt er i deres egen interesse at vedligeholde de funktioner, de fortsat har.</p> <p>En beboer, som modtager fuld kompenseret støtte til personlig hygiejne, giver udtryk for at føle sig medinddraget, og beboeren fortæller desuden, hvordan medarbejderne virker særdeles optagede af beboerens ønsker og behov.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de skal henvende sig i tilfælde af, at de skulle ønske at klage over noget. Flere beboere beskriver dog, at de ikke har noget at klage over, og at de derfor ikke har overvejet spørgsmålet tidligere.</p> <p>Beboerne nævner forskellige personer, som de ville kontakte i tilfælde af en klage, herunder kontaktpersonen, afdelingslederen eller forstanderen. En beboer vil bede sine børn om støtte til at klage.</p> <p>En beboer har prøvet at klage over en medarbejder, der optrådte med manglende respekt over for beboeren. Beboeren oplevede, at klagen blev taget seriøst, og efterfølgende har beboeren ikke set den pågældende medarbejder igen.</p> <p>En anden beboer beskriver, hvordan beboeren har prøvet at klage over madens kvalitet og variation, og i den forbindelse har beboeren oplevet stor lydhørhed.</p>
<p>Observation</p>	<p>Tilsynet foretager observation af personlig pleje og støtte hos ni beboere, hvilket skyldes, at en beboer, som var udtaget til interview, var oprørt til at samarbejde omkring interviewet på tilsynstidspunktet. Omstændighederne omkring årsagen til beboerens reaktion indgår i bedømmelsen af tilsynet, idet beboeren tilkendegiver at have ringet nødkald i tre kvarter uden at opleve respons. Beboeren ønskede at komme på toilettet før frokosten. En medarbejder er tilfældigt ankommet til beboerens bolig kort før tilsynet. Medarbejderen har netop hjulpet beboeren med det ønskede toiletbesøg. På forespørgsel bekræfter medarbejderen, at beboerens nødkald har svigtet. Medarbejderen fortæller sammen med beboeren, at der tidligere har været udfordringer med nødkaldet. Medarbejderen vil tage fat i plejehjemmets pedel. Medarbejderen beskriver, hvordan beboeren normalt selv kører ned til spisestuen, hvortil beboeren tilføjer, at der normalt kommer en medarbejder og fortæller, når det er tid til at spise. Beboeren har derfor ikke fået frokost, og beboeren er ikke registreret fraværende i forbindelse med frokosten af afdelingens medarbejdere i de tre kvarter, frokosten varede.</p> <p>De otte beboere, som tilsynet gennemfører interview med, fremstår velsoignerede og veltilpasse i relation til habitus. Beboernes boliger og hjælpemidler frem-</p>

står generelt renholdte, men hos en beboer konstateres der manglende rengøring af beboerens rollator, som fremstår beskidt, særligt omkring bremsehåndtagene.

Kontinuitet i støtten

Alle beboerne oplever, at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer og hjælper dem i hverdagen.

Halvdelen af beboerne oplever, at det er forskellige medarbejdere, der hjælper dem, men at det ikke opleves som en udfordring, fordi alle medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende.

To beboere understreger, at deres plejebenhov er så komplekse, at det stiller krav om, at det er medarbejdere med indsigt i beboernes behov, der varetager den, hvilket altid efterkommes.

Beboerne tilkendegiver, at de oplever, at der følges op på indgåede aftaler, og at der bliver lyttet til deres ønsker i forbindelse med tilrettelæggelsen af plejen og støtten.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der generelt er sammenhæng imellem beboernes behov og den tilbudte støtte. Tilsynet overværer imidlertid en hændelse, som vurderes at være af mindre tilfredsstillende karakter, idet en oprørt beboer tilkendegiver at have ringet på nødkald i en periode på 45 minutter uden at opleve respons, og at medarbejderne samtidigt har kendskab til, at beboerens nødkald tidligere har svigtet. Beboeren er desuden ikke tilbudt frokost, og ingen af de tilstedeværende medarbejdere har registreret, at beboeren ikke var til stede under måltidet.

Frasen ovenstående hændelse vurderer tilsynet, at beboerne oplever at få tilbudt en hjælp til personlig pleje, som svarer til deres behov, og som tilrettelægges med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres behov, og deres hjælpemidler og boliger ses ligeledes generelt renholdte. En enkelt rollator fremstår med manglende rengøring. Endeligt vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere

Samtlige beboere oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. siger beboerne:

- *'Medarbejderne taler så pænt til mig, og de siger altid i døråbning 'det er mig''.*
- *'Medarbejderne taler altid pænt til mig - også de dage, hvor de har virkeligt travlt'.*

Muligheder for at være social

Samtlige otte beboere er enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter, herunder nævnes både stolegymnastik, banko, busture, musikarrangementer mv.

Der er stor variation i omfanget af de adspurgte beboeres deltagelse i fællesaktiviteterne, men de beboere, som beskriver begrænset deltagelse, udtrykker, at det er efter eget ønske.

To af de interviewede beboere har allerede eller får under tilsynet besøg af plejehjemmets ene aktivitetspædagog, som tilbyder beboerne en-til-en tid.

Flere beboere nævner den grillfest, som blev afholdt dagen før, og som beboerne betegner som særdeles vellykket.

Alle beboerne har oplevelsen af, at de er sammen med de andre beboere i det omfang, de selv ønsker. Det er især under måltiderne, at beboerne oplever det sociale samvær med de andre beboere, hvor flere tilkendegiver, at de sidder ved et bord, hvor de kan snakke lidt med de andre.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Beboerne udtrykker generel tilfredshed med maden og menuen på plejehjemmet. Seks ud af otte beboere udtrykker tilfredshed menuen og kvalitet af maden. Bl.a. siger beboerne om maden:

- *'Super super mad'*.
- *'Maden er god. God solid dansk mad. Vi får en del gode supper. Det er veltilberedt mad, som er produceret med gode råvarer'*.
- *'I forhold til maden er der absolut ingenting at klage over'*.

To beboere udtrykker mindre tilfredshed med kvaliteten og variationen i maden. Begge beboere tilkendegiver, at de oplever, at der alt for ofte serveres suppe, og begge beboere synes, at kødet ofte er sejt og svært at tygge.

Alle beboerne oplever, at der er mulighed for at komme med forslag og ønsker til maden, og de beskriver, hvordan det er muligt at få et alternativt måltid, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. Enkelte beboere kan give konkrete eksempler på, at der er blevet lyttet til deres ønsker, herunder en beboer, som ønsker en mere grøn og kaloriefattig kost, og beboeren roser i den forbindelse plejehjemmets køkkenleder, som er meget lydhør.

De beboere, som spiser i den fælles spisestue til måltiderne, oplever alle en hyggelig stemning. Beboerne beskriver, hvordan de primært orienterer sig imod dem, de sidder sammen med under måltiderne, og at de har det hyggeligt sammen.

En beboer fortæller, at hun på et tidspunkt var syg, og hun oplevede, hvordan bordkammeraterne kom forbi boligen med vin og chokolade.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hovedparten af de adspurgte beboere beskriver meget tilfredsstillende måltider, mens to beboere beskriver utilfredshed. De utilfredse beboere udtrykker begge utilfredshed med, at der efter deres mening serveres for meget suppe, og at de oplever, at kødet er sejt og svært at tygge. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag til menu, og at beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne fremhæver, at der aktuelt er fokus på plejehjemmets profilstatus med natur og biodiversitet. Der er lavet mange fysiske forandringer på plejehjemmet, så det nu fremstår med forskellige farver, billeder af blomster og planter og en masse planter på altaner og på fællesarealer. Ligeledes beskriver medarbejderne, at der er fokus på beboernes hverdag med særligt fokus på livskvalitet og 'Hvad er vigtigt for dig?'.
Medarbejderne fortæller, at der har været afholdt undervisning, bl.a. i insulinkrævende diabetes og palliation - 'Værdig død', hvilket medarbejderne har oplevet var lærerigt og meningsfuldt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener er vigtige i kommunikationen med beboerne, og hvordan de sikrer respekt og ligeværdighed kommer til udtryk, f.eks. ved:

- At være opmærksom på sit kropssprog.
- At have øjenkontakt og være lyttende.
- At være opmærksom på beboerens reaktion.
- At være opmærksom hos beboere, der har nedsat syn og hørelse.
- At have kendskab til beboeren og beboerens livshistorie.

Dertil beskriver medarbejderne ligeledes, at de hos beboere med demenssygdomme også har fokus på:

- At have en rolig stemmeføring og toneleje.
- At holde øjenkontakt.
- At bruge korte sætninger og lukkede spørgsmål

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne beskriver, hvordan de ved nyindflyttede beboere gennem dialog med beboerne indsamler viden om beboerens ønsker, vaner og behov. Ligeledes samarbejder de ofte også med pårørende om indhentelse af beboerens livshistorie. Hertil fortæller medarbejderne, at de også vægter, at kontaktpersonen er hos den nye beboer de første dage for at skabe tryghed og for at lære beboeren at kende. Medarbejderne redegør for, hvorledes besøgsplanen udfyldes løbende med beskrivelser af beboernes ønsker og behov, så alle medarbejdere kan fremsøge viden herom.

Medarbejderne oplyser, at klippekortsordningen bliver anvendt til gåture, en-til-en tid, kreative aktiviteter, praktiske opgaver i boligen mv., og at det primært er aktivitetsmedarbejderne, der afholder disse aktiviteter.

Medarbejderne fortæller desuden, at der også er beboere, som anvender deres klippekort i de sene eftermiddagstimer, hvor aftenvagten varetager aktiviteten

med beboerne. Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde på tværs af vagtlagene i forbindelse med anvendelse af klippekortsordning.

Rehabilitering

Medarbejderne beskriver, hvordan de i det daglige arbejder med den rehabiliterende tilgang ved at motivere og støtte beboerne til at medvirke med det, beboerne kan, herunder også de små ting i den daglige pleje og støtte. Medarbejderne beskriver, at de altid er opmærksomme på dagligt at vurdere beboernes ressourcer, f.eks. når beboerne er trætte efter gårsdagens grillfest eller efter en indlæggelse. En medarbejder fortæller, at de dagligt vurderer beboernes behov. Nogle dage har beboerne brug for lidt ekstra omsorg, og så er det ikke den dag, medarbejderne motiverer til selvhjælp.

Livets afslutning

Medarbejderne redegør for, hvorledes de fremsøger information om genoplivning i journalen, samt at oplysningerne ligeledes fremgår af e-tavlen. Medarbejderne fortæller, hvordan beboernes egen læge involveres i samtalen med beboerne om livets afslutning og ofte også beboerens pårørende.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet, så der sikres en sammenhæng i beboernes indsatser, her nævner de:

- Samarbejde med aktivitetsmedarbejderne i forbindelse med tilrettelæggelsen af aktiviteterne.
- Terapeuterne i forhold til vedligeholdelse af beboernes ressourcer, hjælpemidler mv.
- Ernæringsassistenter i forhold til kost til småtspisende beboere eller specialkost.

Medarbejderne beskriver ligeledes et godt samarbejde med husets fasttilknyttede læger, hvor medarbejderne oplever, at fagligheden på plejehjemmet er højnet, efter at samarbejdet med plejehjemslægerne er etableret.

Medarbejderne beskriver, at beboernes indsatser drøftes på de daglige møder samt på de tværfaglige møder. Den enkelte beboer drøftes med en frekvens på hver syvende uge. Hertil beskriver medarbejderne, at beboerne, og nogle gange også pårørende, inddrages i, hvad der drøftes på de tværfaglige møder.

Afslutningsvist redegør medarbejderne for, hvorledes de indberetter utilsigtede hændelser, og hvorledes der arbejdes med læringsarbejdet i afdelingerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en ligeværdig og respektfuld kommunikation, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de gennem kontinuitet og faste rammer, herunder kontaktpersonsordning, skaber genkendelighed og relationer, som danner rammen om tryghed for beboerne. Hertil fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på at bytte rundt, så den enkelte beboers behov tilgodeses.</p> <p>Desuden beskriver medarbejderne, at det prioriteres at tilse beboerne i boligerne, og der derved skabes tryghed. Medarbejderne beskriver, at de i en afdeling har en runde hos alle beboerne om morgenen for at sikre, at alle har det godt. Medarbejderne oplever, at det er en god arbejdsdag, der kunne implementeres i de øvrige afdelinger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, hvorledes de arbejder forebyggende ved f.eks. urinvejsinfektion, hvor de bl.a. har fokus på væskeindtag, nedre hygiejne og hyppige toiletbesøg. Dertil oplyser medarbejderne, hvorledes de har fokus på overholdelse af de hygiejniske principper, og de sikrer sig viden, om hvordan særlige smittecikler håndteres. Hertil beskriver medarbejderne, at de anvender instrukser og vejledninger, samt at der altid er remedier klar på vogne i kælderen, hvis der skulle opstå et smitteudbrud.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejds gange og organisering

<p>Emne: Arbejds gange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes daglige fordelingsplaner. Hertil nævner medarbejderne, at det bl.a. planlægges, at den medicinsvarlige går fra til dosering i doseringsrummet. Medarbejderen efterlader sin telefon, så der er ro til medicinbehandlingen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med faste opfyldningsdage tirsdag og fredag, så der ikke mangler remedier i boligerne. Desuden fortæller medarbejderne, at de alligevel sikrer sig, at alt hvad de skal bruge er i boligen, inden de går i gang med den personlige pleje. Medarbejderne besvarer ikke arbejdstelefonen i forbindelse med bad eller personlig pleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes det er en assistent eller en sygeplejerske, der kontaktes, hvis der opstår ændringer i en beboers tilstand. Hertil beskriver medarbejderne, at de har et godt og tæt samarbejde på tværs af deres faggrupper, hvor de sparrer med hinanden. En medarbejder siger: 'vi mærker generelt ikke, at der er forskel på vores uddannelser. Der er stor respekt for, hvad vi hver især kan bidrage med'.</p> <p>Medarbejderne oplyser desuden, at der altid sikres dokumentation ved ændringer i beboernes tilstand.</p>
<p>Arbejds gange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer løbende og tidstro og ofte imens, de fortsat er hos beboeren. Medarbejderne oplyser, at de inden for den næste uge modtager 'devices', så alle faste medarbejdere frem over har en personlig device. Medarbejderne oplever, at de kan dokumentere uden forstyrrelser, og at de altid hjælper hinanden med sparring omkring dokumentationsarbejdet.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, at de anvender instrukser og vejledninger ved f.eks. smitteudbrud, og at de finder disse på KK-intra. Desuden beskriver medarbejderne, at de anvender VAR-portalen, når de har brug for at fremsøge faglige procedurer. Medarbejderne oplyser, at de har en mappe med alle plejehjemets lokale instrukser og arbejdsgange, som forefindes i administrationen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR-portalen samt instrukser og vejledninger på KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne fortæller, at det er væsentligt, at besøgsplanen er meget udførligt beskrevet, og at de ved at anvende overskrifter skaber en god struktur, der gør det let at få et overblik over beboers behov for pleje og støtte. Hertil beskriver medarbejderne, at en besøgsplan skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvad der er vigtigst for beboeren, og hvordan hjælpen skal tilbydes, samt at indholdet skal være opdateret i forhold til beboers funktionsniveau.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvorledes de arbejder med handlingsanvisninger, samt hvilke servicelovsopgaver, der skal oprettes handlingsanvisninger på. De nævner bl.a. klippekort, hjælpemidler, rehabilitering samt pleje og praktisk bistand.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Intet at bemærke.

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 2023" 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 struktureret 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 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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 2023". 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, Center for økonomi og kvalitet, 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 ungdoms- 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 - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for den tilsendte rapport.

Vedhæftet er hørings svar fra Ryholtgård vedrørende fejl og opklarende information.

Hørings svar:

Log vedrørende nødkald stemmer ikke overens med beboers oplevelse. Vi har efterfølgende konstateret problemer med nødkald på den etage. Vi iværksætter procedure til jævnligt tjek af nødkaldsfunktion.

BDO SVAR:

Bemærkningen om loggen tages til efterretning.

Godt, at der på baggrund af de konstaterede udfordringer er iværksat en procedure, som sikrer at beboernes nødkald er virksomme.

Vedr. 3.3 Interview med borgere/3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov/observation (side 14):

Medarbejderen er på tilsynsdagen ikke bekendt med, at der kunne være uregelmæssigheder med beboerens nødkald. Når medarbejderen udtrykker kendskab til, at beboerens nødkald har svigtet, er det fordi, at beboeren på dagen i den konkrete situation har sagt dette til medarbejderen.

BDO SVAR:

Bemærkningen tages til efterretning. Ingen ændringer i rapporten.

Hørings svar:

Vedr. 3.3 Interview med borgere/3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov/observation (side 14):

Af tilsynsrapporten fremgår det, at det er tilfældigt, at medarbejderen kommer forbi beboerens bolig. Beboeren kører aldrig selv til frokost, men hentes altid af personalet. Der er på dagen for tilsynet forsinkelse i forhold til at samle beboerne til frokost i spisestuen. Medarbejderen henter derfor beboeren kl. ca. 13.45-13.50 i stedet for ca. kl. 13.30.

BDO SVAR:

Bemærkningen tages til efterretning.

Det er tilsynets opfattelse, at hændelsen foregik, som beskrevet i tilsynsrapporten, hvilket også bekræftes af samtale med medarbejderen og beboeren samt observationer i afdelingen.

Vi har derfor ikke foretaget ændringer i rapporten.

Med venlig hilsen

Mette Harms
Forstander
Ryholtgård

Om BDO

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

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

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

