



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Nybodergården

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	18
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO	28

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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Nybodergården, Kronprinsessegade 61, 1306 Kbh. K

Leder: Jette Jensen

Antal boliger: 54 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 8. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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 har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at Nybodergården fortsat har udviklingsområder i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og arbejder ud fra de hygiejniske retningslinjer, samt på at øge enkelte beboeres oplevelse af maden. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet i Nybodergården.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres igennem medarbejdernes løbende information om plejens forløb samt medarbejdernes store kendskab til beboernes ønsker og behov. Medarbejderne sikrer desuden en rehabiliterende tilgang under begge plejeforløb. Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen i begge observationsstudier sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettede med udgangspunkt i beboernes rutiner, vaner og behov, herunder med særlig hensyntagen til beboernes deltagelsesmuligheder.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Medarbejderne vurderes at være meget opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og de overholder generelt de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, der alle tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, og at hverdagslivet på plejehjemmet giver beboerne mulighed for socialt samvær og hyggelige aktiviteter.

Interview med beboerne:

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

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en individuelt tilpasset hjælp til personlig pleje, hvilket tilsynet bekræftes i ved observation af beboerne, der alle fremstår velsoignerede, svarende til habitus. De adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, og mange beboere oplever, at de for det meste får hjælp af deres kontaktperson.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler fremstår renholdte, men at tre ud af syv observerede boliger fremstår med en stærk urinlugt, og at de tre boliger desuden fremstår i en varieret rengøringstilstand.

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

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden, fraset to tilfredse beboere, som indimellem synes, at oksekødet er sejt og svært at tygge. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med forslag til maden gennem plejehjemmets ønskesedler. Ligeledes vurderer tilsynet, at de adspurgte beboere oplever, at stemningen under måltiderne er meget tilfredsstillende.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet, som samtidigt er i tråd med ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på meget tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet, og at de har faste arbejdsgange herfor. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR, men de fremstår usikre i deres redegørelse omkring brugen af KK-intra. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan en besøgsplan udarbejdes, så den på en handlevejledende og individuel måde beskriver beboerens behov for pleje og støtte igennem hele døgnet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet kan redegøre tilfredsstillende for generelle og relevante faglige tiltag, som kan tages i anvendelse, når beboere har inkontinensudfordringer og samtidigt kognitive udfordringer. Medarbejderne kan ligeledes beskrive, hvordan de sikrer, at beboerne fremstår velsoignerede og rene i tøjet. Medarbejderne fremlægger dog i mindre grad konkrete tiltag i relation til de tre specifikke beboere, som medarbejderne tilkendegiver, at de kender godt. Tilsynet efterlades derfor med indtryk af, at der ikke i tilstrækkeligt omfang er iværksat systematiske og målrettede tiltag for at eliminere lugtproblemerne i de tre beboeres boliger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at tre ud af syv observerede boliger fremstår med en stærk urinlugt, og at de tre boliger desuden fremstår i en varieret rengøringstilstand.

Dertil bemærker tilsynet, at medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet kan fremlægge generelle faglige tiltag i forbindelse med forebyggelse af lugtgener, men at medarbejderne i begrænset omfang kan redegøre for konkrete tiltag i relation til de tre beboere, som tilsynet har besøgt, hvorved tilsynet efterlades med indtryk af, at der i begrænset omfang er iværksat tiltag til eliminering af lugtgenerne i de tre boliger.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til, at der straks bliver iværksat konkrete faglige tiltag til afhjælpning af lugtgenerne, herunder at der indføres systematik og struktur, som sikrer, at der er en kontinuerlig opmærksomhed på udfordringerne igennem hele døgnet, som alle medarbejdere i alle vagttag er opmærksomme på.

Dertil anbefaler tilsynet, at ledelsen, med udgangspunkt i tilsynets anbefaling, gennemfører faglige drøftelser med medarbejderne med udgangspunkt i sikring af beboernes værdighed.

Tilsynet bemærker, at to overordnet tilfredse beboere indimellem synes, at oksekødet er sejt og svært at tygge.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, om der kan iværksættes tiltag, der øger de to beboeres tilfredshed, når der serveres oksekød.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet fremstår usikre i deres redegørelse omkring brugen af KK-intra.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til KK-intra, og hvilke oplysninger medarbejderne kan fremsøge på platformen.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til manglende rengøring af hjælpemidler, en konkret beboers oplevelser vedrørende nødkaldet, understøttelse af beboernes sociale samvær, beboernes tilfredshed med madens kvalitet og indflydelse på menuen, den rehabiliterende tilgang samt medarbejdernes manglende viden om handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

Ledelsen beskriver, hvordan plejhjemmet har arbejdet med systematisk rengøring af hjælpemidler, som tidligere var en nattevagtsopgave, men som nu er organiseret i en systematik, hvor renholdelsen sker i et tværfagligt samarbejde imellem plejen og rengøringen.

I relation til tilsynets anbefaling i forhold til en beboers utryghed ved nødkaldet, fortæller ledelsen, hvordan der er fulgt op på den enkelte beboer. Nødkald bliver generelt altid tjekket, så snart en beboer giver udtryk for, at noget ikke er, som det skal være. I forhold til den konkrete beboer, blev der trukket en log, som ikke gav anledning til bekymring. Plejhjemmet har, foranlediget af anbefalingen, uddannet flere medarbejdere til at udskifte batterier i nødkald, der alarmerer for lavt batteriniveau. Ledelsen beskriver desuden, hvordan der afstemmes forventninger i forhold til den enkelte beboers behov i relation til nødkaldet, herunder at nødkaldet ikke er et servicekald, men et nødkald. Ledelsen supplerer med at underrette tilsynet om, at Brugerundersøgelsens resultater viser, at beboerne generelt er meget trygge på Nybodergården.

Ledelsen beskriver, hvordan der kontinuerligt arbejdes med understøttelse af sociale fællesskaber. Hertil fortæller ledelsen, at det har været en stor opgave efter Corona-perioden med de mange restriktioner i forhold til fællesskaber.

Plejhjemmet arbejdes strategisk og fagligt med både små, mellemstore og store sociale fællesskaber. Plejhjemmet ønsker at understøtte beboernes hverdagsliv, så de oplever meningsfulde fællesskaber, herunder inkludering af nye beboere.

I forhold til anbefalingen omkring mad og måltider beskriver ledelsen, hvordan der er etableret Beboerforum på plejhjemmet, hvor alle beboerne kan deltage. Senest var teamet mad og måltider, hvor plejhjemmets køkkenleder præsenterede madkonceptet, og hvor der efterfølgende var mulighed for drøftelse af maden og måltiderne. I hverdagen sikres beboernes indflydelse på maden og menuen, bl.a. ved at feedback indsamles af medarbejderne, og formidles til køkkenet, ved at køkkenlederen er synlig i afdelingerne, og taler med beboerne, og ved, at der hænges sedler i afdelingerne, som beboerne kan skrive menuønsker på. Et nyt tiltag er, at der til festlige arrangementer maksimalt må indtages to genstande, netop for at sikre, at fællesskabet er for alle.

Ledelsen beskriver, at der er arbejdet med at fjerne Corona-restriktionerne, og at der ikke længere er nogle regler i forhold til de rehabiliterende indsatser. I samarbejdet med genoptræningsområdet er der fokus på at styrke de rehabiliterende og vedligeholdende indsatser. I forhold til dokumentationsområdet arbejder plejhjemmet kontinuerligt med de nye Cura-pakker, når de udkommer. Dertil er ledelsen optaget af, hvad der kommer af nye bevægelser i tilknytning til den nye Ældreløvs og reduktion af bureaukrati.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet aktuelt er fokus på bl.a. overgang fra manuel dispensering til, at flest mulige beboere overgår til dosisdispensering. Plejehjemmet har fået tilknyttet ny huslæge, der er i gang med at gennemgå alle beboernes medicinstatus mhp. dosisdispensering.

Ledelsen beskriver, hvordan der i kvalitetsarbejdet sikres kontinuerlig gennemførelse af medicinaudits, journalaudit samt registrering og opfølgning på utilsigtede hændelser. Forstander og afdelingsleder modtager alle utilsigtede hændelser. Det har givet et godt indblik for ledelsen. Utilsigtede hændelser drøftes desuden på triagemøder.

I forhold til kompetenceudvikling beskriver ledelsen, hvordan simulationstræning fremadrettet vil blive anvendt på plejehjemmet, og hvor medarbejderne skal træne kliniske færdigheder. Simulationstræningsrummet er allerede etableret på plejehjemmet, og tre medarbejdere er foreløbigt uddannede i simulationstræning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at Nybodergården fortsat har udviklingsområder i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og arbejder ud fra de hygiejniske retningslinjer samt med at øge enkelte beboeres oplevelse af maden.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander og afdelingsleder. Plejehjemmet har desuden fire basissygeplejersker, hvoraf en er uddannet hygiejnesygeplejerske, og to er kliniske vejledere. Plejehjemmet er organiseret i en række faglige netværk, herunder bl.a. netværk inden for demens, dokumentation og forflytninger. Plejehjemmet har en række faste møder, herunder daglig briefing i ti minutter hver morgen til sikring af en tværfaglig koordinering af dagen.

Afdelingerne gennemfører dagligt triage i dagvagten. To gange om ugen er der desuden fællestriage med aftenvagterne. Fysioterapeut og ergoterapeut deltager i triage to gange om ugen. Plejehjemmet har eget køkken.

Plejehjemmet har en ny kultur- og frivilligkoordinator, der sikrer et bredt udbud af aktiviteter. En medarbejder i flexjob bidrager med en-til-en tid, ture ud af huset og bankospil. Der er gudstjeneste ca. hver 14. dag, og fællesbrunch og fællespisning et par gange om året.

Plejehjemmet deltager i 'Cykling uden alder'. Plejehjemmet samarbejder med nye SOSU-H-elever omkring frivillige indsatser på plejehjemmet, herunder bl.a. cykling og gåture. Endelig har plejehjemmet to ungarbejdere på 15 år. Der er en grundig beskrivelse af ungarbejdernes opgaver, som bl.a. består i at spille ludo, tegne, læse, se film, holde i hånd, lave krydsord mv.

Plejehjemmet har aktuelt ingen ledige stillinger og et fast timelønkorps på i alt 17 afløserere. Der er mange elever i huset - aktuelt ti elever.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet i Nybodergården.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har opmærksomhed på omgangstonen på plejehjemmets fællesarealer, herunder om plejehjemmets værdier er tydelige. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen banker på og hilser godmorgen. Medarbejderen har en venlig og imødekommende adfærd, og taler roligt til beboeren undervejs. Medarbejderens kommunikation virker tilpasset beboeren, og beboeren virker særdeles tilfreds med måde, medarbejderen taler på, og giver et umiddelbart svar på medarbejderens spørgsmål.

Medarbejderen spørger interesseret ind til beboerens fødselsdagsfejring, og hvem der kommer på besøg. Medarbejderen har et tydeligt stort kendskab til beboerens familie. Medarbejderen aflæser desuden beboerens kropssprog, bl.a. siger medarbejderen på et tidspunkt; *'Jeg kan se, at du kigger på bordet - er der noget du har brug for?'*

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen ringer på døren, låser sig ind i boligen, og hilser venligt beboeren godmorgen. Medarbejderen går hen til beboeren, henvender sig i øjenhøjde, og hilser igen, og fortæller sit navn, og spørger ind til, om beboeren har sovet godt. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og benytter en venlig og respektfuld tone, mens medarbejderen guider beboeren til at medvirke til den personlige pleje. Medarbejderen fremstår nærværende, og lytter interesseret til beboerens fortælling om weekendens tur til Kastellet med barnebarnet.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Beboeren inddrages løbende i tilrettelæggelsen af plejen, og forbereder samtidigt beboeren forud for alle handlinger. Indledningsvist spørges beboeren ind til, om beboeren ønsker at vælge tøj, inden beboeren står op, eller først efter, at beboeren har været på badeværelset. Beboeren vælger, efter eget ønske, tøj foran klædeskabet, imens beboeren står oprejst i Sara Stedy. Medarbejderen støtter processen, og tilbyder bl.a. beboeren et ekstra tøjskift senere på dagen, så beboeren ikke risikerer, at den fine bluse bliver snavset, inden beboeren får gæster. Beboeren er taknemmelig for, at medarbejderen vil prioritere dette.

I forbindelse med valg af strømper, siger beboeren; *'tag kassen med hen til mig, så finder jeg de strømper, jeg vil have på'*, hvilket medarbejderen straks reagerer positivt på, og rækker kassen med strømper til beboeren.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og er opmærksom på at sikre beboerens autonomi ved at inddrage beboeren løbende i de plejerelaterede handlinger. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er opmærksom på beboerens ønsker og svar i relation til plejen.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Beboeren anvender sine ressourcer under hele plejeforløbet. Indledningsvist forflytter beboeren sig selv fra sengen til Sara Stedy og herfra til badeværelset. Forflytningen udfordres af, at beboeren ligger på en vekselrykmadrass, men medarbejderen guider beboeren til at klare det selv. Beboeren er herefter inddraget i udførelsen af den personlige hygiejne på badeværelset, bl.a. får beboeren en klud i hånden, og kan derefter selvstændigt soignere sig på overkroppen. Medarbejderen guider undervejs, og kompenserer på de områder, der er for svære for beboeren at klare selv.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på. Medarbejderen varetager store dele af plejen, både soignering af beboerens ansigt og hænder. Medarbejderen spørger en enkelt gang, om beboeren selvstændigt ønsker at vaske sig på overkroppen, men beboerens fortæller at have smerter i hænderne, og medarbejderen tager nænsomt over igen, og beboeren virker glad for at blive imødekommet. Efterfølgende får tilsynet oplyst, at medarbejderen benytter ressourcebesparende pleje til beboeren, så beboeren har kræfter til selvstændigt at kunne spise morgenmad, hvilket er betydningsfuldt for beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres igennem medarbejdernes løbende information om plejens forløb samt medarbejdernes store kendskab til beboernes ønsker og behov. Medarbejderne sikrer desuden en rehabiliterende tilgang under begge plejeforløb.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Plejeforløbet er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Dertil observerer tilsynet, hvordan medarbejderen har de nødvendige hjælperedskaber til rådighed for hensigtsmæssig opgaveløsning på badeværelset. Desuden observerer tilsynet, hvordan tilgængelige hjælpemidler anvendes på en rutineret måde. Et par gange undervejs må beboeren minde medarbejderen om forskellige plejeindsatser, f.eks. tandbørstning og at få redt hår, men medarbejderens lette forvirring tilskrives tilsynets tilstedeværelse. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> På baggrund af plejehjemmets indretning ligger beboerens bolig lidt afsides, og et stykke væk fra den afdeling, boligen er tilknyttet. Medarbejderen har klargjort et lille rullebord med alle plejemedier, morgenmad, service og lidt ekstra handsker og håndklæder, så medarbejderen ikke skal forlade boligen, når først plejen er påbegyndt. Under den personlige pleje, der foregår i sengen, har medarbejderen placeret alle remedier inden for rækkevidde. Medarbejderen arbejder rutineret, og har fokus på at udføre plejen i et hensigtsmæssigt tempo og rækkefølge, der er tilpasset beboerens behov og deltagelsesmuligheder. Plejeforløbet gennemføres hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen i begge observationsstudier sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettede med udgangspunkt i beboernes rutiner, vaner og behov, herunder med særlig hensyntagen til beboernes deltagelsesmuligheder.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen sørger for at ordne beboerens seng, imens beboeren har tid for sig selv på toilettet. Efter plejen sørger medarbejderen for aftørring af sengebordet og oprydning på badeværelset, herunder håndtering af affald og opvask. Inden medarbejderen forlader boligen, spørges beboeren; 'Vil du have lukket vinduet?', hvilket beboeren bekræfter. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, og rydder op, tømmer skraldespand og reder sengen, da beboeren, grundet sin fysiske tilstand, ikke kan deltage. Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker fra plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem hele forløbet. Der udføres desuden
---------------------------------	--

den nødvendige håndhygiejne imellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke er iført plastforklæde i forbindelse med, at sengen redes, og dynen rystes kraftigt.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker. Medarbejderen foretager regelmæssige handskeskift, og sikrer korrekt håndhygiejne undervejs.

Beboeren tilbydes indledningsvist et toiletbesøg, hvor beboeren får tid for sig selv. Beboeren kalder selv på medarbejderen, da beboeren er klar til at blive soigneret. I forbindelse med nedre hygiejne spørger medarbejderen ind til, om beboeren oplever gener fra udsatte områder i intimområdet.

Beboeren får rørt sig i skridtet i forbindelse med soigneringen, og medarbejderen sørger herefter for, at beboeren tilbydes grundig håndvask. Beboeren klager over smerter i hånden i forbindelse med håndvask, hvilket medarbejderen nysgerrigt observerer og vurderer. Beboeren tilbydes efterfølgende personlig hygiejne på overkroppen.

Beboeren og medarbejderen drøfter beboerens hudgener. Medarbejderen udviser et stort kendskab til beboerens sygdomsanamnese, og kan derfor tilbyde beboeren en kompetent vejledning, hvor der bl.a. opnås enighed om, at beboerens læge skal tilse beboeren den efterfølgende dag.

Medarbejderen er meget opmærksom på beboerens blufærdighed undervejs i forløbet, bl.a. med henvisning til, at tilsynet er til stede. Beboeren tilkendegiver dog, at det ikke betyder noget. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på beboerens værdighed, f.eks. spørger beboeren, om hun kan få børstet tænder, hvortil medarbejderen svarer, om ikke beboeren vil vente, til beboeren er færdig med sit toiletbesøg. Det vil beboeren gerne.

Afslutningsvist hjælpes beboeren retur i seng, og ønsker at hvile sig, indtil beboeren får gæster. Inden da sikrer medarbejderen sig, at beboeren får lidt drikke.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Beboeren tilbydes fuld personlig pleje i sengen, og medarbejderen udfører sengebadet efter de hygiejniske retningslinjer og med høj grad af fokus på beboerens blufærdighed og værdighed, bl.a. ved at tildække beboeren med håndklæder på de blottede områder.

Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og observerer for tryk og mærker. Beboeren synes, at benene er meget hævede, men medarbejderen vurderer, at det er beboerens habituelle tilstand. Medarbejderen påtager støttestrømper med relevante hjælpemidler, så strømperne sidder glatte og korrekt. Beboeren fortæller at have smerter efter et fald, og peger på maveregionen. Medarbejderen spørger, om sygeplejersken skal tilse beboeren, dette ønsker beboeren ikke. Medarbejderen accepterer beboerens selvbestemmelsesret, men da beboeren ømmer sig, spørger medarbejderen igen, og de bliver enige om, at sygeplejersken gerne må tilse beboeren senere.

Beboeren forflyttes til kørestol, og hjælpes ud på badeværelset, hvor beboeren tilbydes tandbørstning, og får redt hår. Medarbejderen sikrer, at beboeren får udført grundig mundpleje ved at udføre tandbørstningen i samarbejde med beboeren. Efter den ressourcebesparende pleje har beboeren kræfter til selv at kunne varetage indtagelse af morgenmaden, der er skåret ud i mundrette stykker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Medarbejderne vurderes at være meget opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og de overholder generelt de hygiejniske retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmets fællesarealer er åbne og centrerede omkring et atrium. Der observeres dagligstuer med spiseborde. Dagligstuerne fremstår hyggelig og indbydende, og tilsynet observerer også beboere, der enten sidder med kaffe og morgenmad, eller som sidder og læser i en avis. Der er blomster på bordene.</p> <p>På gangene, som er en integreret del af dagligstuerne, står der ligeledes mindre grupper af stole og borde, hvor der sidder beboere, og indtager deres morgenmad og læser avis.</p> <p>Senere på dagen, i forbindelse med frokosten, observeres beboere og medarbejdere samlet i dagligstuerne, og hvor de deltagende og medspisende medarbejdere faciliterer samtale og støtter beboere med behov for hjælp under måltidet.</p> <p>Der observeres en venlig og imødekommende kommunikation fra medarbejdernes side, hvor medarbejderne tiltaler beboerne ved navn, og er nærværende i dialogen med den enkelte beboer. Der er megen støj fra renovation af badeværelset i stueetagen. En beboer er meget påvirket af støjen, og begynder at råbe; <i>'Det er for dårligt, det er femte dag, jeg bliver vækket af støjen'</i>. En medarbejder kommer hen og spørger venligt, om beboeren ikke kunne tænke sig at køre en tur i gården og sidde lidt i solen. Beboeren brummer lidt, men kører herefter hen mod elevatoren.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>I plejhjemmets stueetage er der træningsrum samt borde og stole til ophold, hvor enkelte beboere og medarbejdere opholder sig.</p> <p>Tilsynet observerer en imødekommende interaktion imellem beboerne og medarbejderne, og beboerne støttes i det sociale samvær på fællesarealerne, hvor tilsynet observerer, at der er en naturlig dialog imellem medarbejdere og beboere samt indbyrdes imellem beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer ikke fællesaktiviteter på tilsynsdagen, men af opslag på opslagstavlerne fremgår det, at der på tilsynsdagen er <i>'Fælleslæsning med Eva'</i> på både 1. sal og 2.sal samt bankospil kl. 13.30 på 1. sal.</p> <p>Der er desuden mulighed for, at beboerne kan deltage i vuggestuebesøg og musikarrangementer i den uge, tilsynet er på besøg.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, der alle tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, og at hverdagslivet på plejhjemmet giver beboerne mulighed for socialt samvær og hyggelige aktiviteter.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data:</p> <p>Tilsynet interviewer otte beboere. Heraf kan seks beboere besvare alle tilsynets spørgsmål, og to beboere er kun delvist i stand til at besvare spørgsmålene på grund af kognitive funktionsnedsættelser. Tilsynet har i relation til disse to beboere, i højere grad, foretaget faglige observationer af beboerne.</p> <p>Beboerne fortæller, at de har det godt på plejehjemmet, og at de føler sig trygge på Nybodergården.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har det fint. Det er nogle søde mennesker, der er her'.</i> • <i>'Jeg har det godt. Jeg havde en ubehagelig oplevelse derhjemme, og føler mig derfor tryk her'.</i> • <i>'Jeg er yderst tilfreds - man får lov til at passe sig selv'.</i> • <i>'Jeg er enormt glad for at være her'.</i>
---	---

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne tilkendegiver, at de føler, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker.</p> <p>De interviewede beboere beskriver bl.a., hvordan de oplever en høj frihedsgrad, hvortil flere beboere beskriver, at det er dejligt, at de kan færdes frit ude og inde. Beboerne oplever, at det er dem, der bestemmer, og at de har et godt samarbejde med medarbejderne. Beboerne fortæller, at medarbejderne lytter til deres ønsker, og spørger ind til, hvad de har lyst til. <i>'Jeg er herre i eget hus'</i> fortæller en beboer.</p>
-------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad 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>Data:</p> <p>Alle beboere oplever at få tilbudt den hjælp til personlig pleje, som de har brug for, og de tilkendegiver samtidigt, at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, idet hjælpen størstedelen af tiden udføres af medarbejdere, der kender beboerne rigtigt godt. En beboer fortæller bl.a., hvordan hendes faste kontaktperson lader hende sove til kl. 10, fordi beboeren ofte har svært ved at falde i søvn om aftenen.</p> <p>Dertil beskriver beboerne, hvordan de altid kan bede om mere hjælp eller trykke på nødkaldet, hvis de har brug for noget. Beboerne fortæller desuden, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og at medarbejderne støtter dem i at gøre så meget som muligt selv. Her kommer beboerne med forskellige eksempler på, hvordan de selv er aktivt deltagende i plejen og de praktiske opgaver i boligen. Beboerne beskriver f.eks., at de kan udføre flere opgaver i</p>
---	---

forbindelse med den personlige hygiejne, og at de selvstændigt foretager forskellige forberedelse forud for både pleje og rengøring.

En beboer fortæller bl.a.; *'Jeg klarer mig selv i hverdagen, og får hjælp til bad. Vi har vores rutiner, hvor jeg finder tøj frem på forhånd, og jeg har lagt remedier frem, så vi kan gå i gang med det samme. Jeg får en klud i hånden, og kan vaske overkroppen, og min kontaktperson tager underkroppen, hvor jeg ikke kan nå. Det er et helt samleband - det kører bare'*.

Alle beboerne tilkendegiver, at de føler stor tryghed ved medarbejderne og ledelsen på Nybodergården, og at de derfor blot ville henvende sig til dem ved behov for at klage. Hovedparten af beboerne har ikke haft behov for at klage, og de udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de får tilbudt på plejehjemmet.

En meget tilfreds beboer fortæller, at beboeren engang har klaget over en medarbejder, der var kort for hovedet og lidt voldsom i plejen. *'Jeg sagde det til sygeplejersken, og så kom den medarbejder ikke igen'*.

Observation

Beboerne fremstår alle velsoignerede efter habitus, bl.a. observeres beboerne med rene negle, rent tøj og velsoigneret hår og skæg. Ligeledes ses beboernes individuelle hjælpemidler renholdt.

Tilsynet besøger syv boliger. En beboer interviewes på fællesarealerne, hvorfor tilsynet ikke ser beboerens bolig.

Fire ud af de syv boliger fremstår i en tilfredsstillende rengøringstilstand, hvor de resterende tre boliger observeres ildelugtende af urin og med et varieret rengøringsniveau.

En bolig lugter stærkt af urin. Lugten kan identificeres allerede på fællesarealerne, inden ankomsten til boligen. Ifølge rengøringsoversigten i boligen er boligen rengjort samme dag.

En anden bolig lugter ligeledes stærkt af urin. Beboeren sidder i en stol, der også lugter af urin. Beboerens seng fremstår uredt, og lagnet er synligt plettet.

En tredje bolig, hvor der bliver gjort rent i forbindelse med tilsynets besøg, lugter ligeledes stærkt af urin. Stuen observeres i øvrigt ryddelig, og skraldespandene er tømt.

Tilsynet drøfter de tre boliger med hhv. ledelsen, en sygeplejerske og en social- og sundhedshjælper i forbindelse med medarbejderinterviewet. Se beskrivelse under mål 6 i medarbejderinterviewet.

Kontinuitet i støtten

Alle beboerne oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen, ofte kontaktpersonen. Beboerne beskriver, at alle medarbejderne er søde, og at de hjælper med det, der er behov for, og overholder indgåede aftaler. En beboer giver et eksempel herpå; *'Jeg har en fast aftale med rengøringsmedarbejderen om, at jeg får rengøring hver tirsdag, imens jeg går ud i dagligstuen, og spiser morgenmad. Det bliver overholdt hver uge'*.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en individuel tilpasset hjælp til personlig pleje, hvilket tilsynet bekræftes i ved observation af beboerne, hvor alle fremstår velsoignerede, svarende til habitus. De adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, hvor mange beboere oplever, at de for det meste får hjælp af deres kontaktperson.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler fremstår renholdte, men at tre ud af syv observerede boliger fremstår med en stærk urinlugt, og at de tre boliger desuden fremstår i en varieret rengøringstilstand.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Alle beboerne tilkendegiver, at der er en tilfredsstillende omgangstone på plejehjemmet, og at de oplever at blive talt til på en høflig og respektfuld måde af medarbejderne. Beboerne tilkendegiver, at dette gælder for medarbejdere i samtlige vagtlag samt i mødet med plejehjemmets afløsere.

En beboer indrammer oplevelsen med følgende udtalelse; *'Jeg har en fast kontaktperson, men hun har selvfølgelig ferie og sådan. Når der kommer en af de andre, så siger jeg altid, skal vi ikke hjælpes ad? Og så går det fint'*.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Alle otte beboere er enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet, herunder kan de deltage i både træning, banko og musikarrangementer. Enkelte af beboerne deltager kun i aktiviteter en gang imellem efter eget ønske. De fleste af de adspurgte beboere deltager i de planlagte aktiviteter, og de kommer med forskellige eksempler på, hvad de deltager i:

- *'Jeg deltager i alt, hvad der er, og der er et fint udvalg'*.
- *'Der er mange små arrangementer lige her udenfor min stue. Jeg mangler ikke aktiviteter'*.
- *'Jeg tager imod invitation til arrangementer i spisestuen, men underholder ellers primært mig selv med mine bøger'*

Beboerne oplever gode muligheder for at være sammen med medbeboerne i den grad, de ønsker, hvor de fleste beboere beskriver, at det hovedsageligt er i forbindelse med måltiderne, at de oplever kontakt med medbeboere.

En beboer fortæller; *'Vi er nogle stykker - seks piger - som hygger os meget til maden, og vi sidder sammen og får et glas vin om aftenen. Vi besøger også hinanden, hvis vi har behov for det'*.

En beboer i en anden afdeling siger; *'Ork ja, jeg har en fast gruppe, jeg er sammen med. Det betyder rigtigt meget for mig. Jeg har ingen venner mere, de er alle døde, så det er meget væsentligt, at jeg får talt med mine naboer'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket tilsynet bekræftes i ved rundgang 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

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data: Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med den mad, de får serveret, hvilket både gælder morgenmaden, frokosten og aftenmaden. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er aldeles udmærket. Det gælder alle tre måltider. Jeg lever meget bedre her end derhjemme'.</i> • <i>'Jeg er yderst tilfreds med maden - der er ikke alt det moderne mad'.</i> • <i>'Alt for god! De gør så meget for at nøde mig, men jeg kan næsten ikke spise noget. De gør det godt, og personalet er gode til at lave maden indbydende til mig'.</i> <p>To beboere, der generelt er godt tilfredse med maden på plejehjemmet, nævner over for tilsynet, at oksekødet indimellem kan være sejt og svært at tygge. Beboerne beskriver, hvordan de har rig mulighed for indflydelse på maden og menuen. Flere beboere nævner, at der hænger en seddel i dagligstuen, hvor man kan skrive ønsker på. Beboerne fortæller hertil, at ønskerne ofte går i opfyldelse. Endelig beskriver de beboere, der indtager deres måltider på fællesarealerne, at de oplever en hyggelig stemning under måltiderne. Flere beboere fortæller, at de oplever at sidde ved medbeboere, som de kan tale lidt med. Enkelte beboere har fravalgt fællesskabet efter eget ønske, og de nyder i stedet at få maden bragt ind i boligen. En beboer, der spiser i dagligstuen siger; <i>'Jeg spiser altid herude -også selv om jeg til nogle måltider sidder alene ved bordet. Når der er andre til stede, er der sjældent samtale, men jeg har heller aldrig realiseret det almene'.</i> Beboeren interviewes under morgenmaden, og virker tilpas med at sidde på fællesarealerne og læse avisen til morgenkaffen.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden, fraset to beboere, som indimellem synes, at oksekødet er sejt og svært at tygge. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med forslag til maden gennem plejehjemmets ønskesedler. Ligeledes vurderer tilsynet, at de adspurgte beboere oplever, at stemningen under måltiderne er meget tilfredsstillende.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Data: Medarbejderne fortæller, at der i kvalitetsarbejdet arbejdes med demens og mistrivsel og på at skabe trygge rammer, så alle beboerne har det godt. Der arbejdes med triage, hvor beboernes trivsel drøftes. Dertil arbejder plejehjemmet desuden med BPSD-konferencer og NPI-score. Rejseholdet har været forbi plejehjemmet, og har introduceret til arbejdet med demens. Medarbejderne beskriver, at der er stort fokus på ernæring, ernæringscreening og individuelt tilpasset kost og ernæring. Der arbejdes med 'Det gode måltid', herunder med større og mindre beboergrupper samt placering under måltidet, med udgangspunkt i, at plejehjemmet er meget åbent, og at mange beboere er</p>
---	---

sensitive omkring høje lyde/støj. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at skabe en positiv stemning omkring de vegetariske retter, som flere beboere er kritiske over for.

Plejhjemmet modtager snart en simulationsdukke, som fremadrettet skal anvendes af både medarbejdere og elever i forbindelse med kompetenceudvikling, bl.a. øvelser omkring TOBS og personlig hygiejne mv. Der pågår aktuelt udvikling af tilhørende undervisningsmateriale.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet, som samtidigt er i tråd med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver faglige faktorer, som har betydning for kommunikationen med beboerne på plejhjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møde beboerne, der hvor de er. • Udvide respekt. • Sikre værdighed. • Tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer. • Anvende korte sætninger i dialogen med kognitivt svækkede beboere. • Udvide en rolig adfærd. • Udvide hensyn til sansenedsættelser - obs hjælp til hjælpemidler (briller, høreapparat mv.), som det første inden plejen påbegyndes. <p>Dertil beskriver medarbejderne, hvordan de har en særlig opmærksomhed på hensigtsmæssig kommunikation og unødigt støj på grund af plejhjemmets indretning, hvor der er åbent atrium i midten.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de kontinuerligt inddrager beboerne og de pårørende. Der afholdes indflytningssamtale kort tid efter en beboers indflytning, i hvilken forbindelse beboeren og de pårørendes forventninger afstemmes. Herefter afholdes der en samtale yderligere, hvor lægen også er inddraget.</p> <p>Plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner. En medarbejder beskriver, hvordan nogle beboere har et dagsskema med døgnrytme og dagsprogram, hvis de har behov for det.</p> <p>Besøgsplanen udgør et vigtigt redskab til at sikre den enkelte beboers behov for støtte og hjælp.</p> <p>Medarbejderne anvender klippekort til individuelle indsatser, som beboerne ønsker, f.eks. særlige indkøbsaftaler.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne italesætter, hvordan der arbejdes rehabiliterende, bl.a. på fællesarealerne, hvor beboerne selv henter mad, og afleverer opvask efter måltiderne.</p>

Aktivitetsmedarbejderen afvikler sammen med en plejemedarbejder et gymnastikprogram for interesserede beboere. Programmet er tilrettelagt af plejehjemmets tilknyttede fysioterapeut. Medarbejderne beskriver, hvordan der er masser af fællesskab og grin under træningsseancerne. Flere beboere tilbydes desuden individuelle træningsprogrammer, hvis de kan varetage disse selv.

Medarbejderne arbejder ligeledes rehabiliterende under den personlige pleje, f.eks. børster beboeren først sine tænder, og hvor medarbejderen efterfølgende børster efter.

Livets afslutning

Medarbejderen drøfter ønsker til genoplivning med beboeren i forbindelse med indflytning, hvor lægen også er involveret. Beboeren oplysninger og lægens notat er synlige på forsiden af Cura.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde, hvor social- og sundhedshjælperen beskriver et eksempel, hvor medarbejderen er blevet opmærksom på synkeproblemer hos en beboer, og derfor har medarbejderen tilkaldt en ergoterapeut.

Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er stor opmærksomhed på at inddrage terapeuterne, der kommer fra Rosenborgentret to gange om ugen. Terapeuterne deltager i triagen, når de er på plejehjemmet, Aftenvagterne deltager i triage to gange om ugen, og medarbejderne beskriver generelt et stort fokus på beboers oplevelse af sammenhæng igennem døgnet.

Ved udskrivelse udfyldes en cirkulationsrapport, hvor beboeren observeres af alle faggrupper. Herefter drøftes beboeren ved triage, da beboerne altid er triagerede røde umiddelbart efter udskrivelse.

Beboerne er inddragede i det omfang, de formår.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver faktorer, som virker tryghedsskabende i samarbejdet med beboerne:

- Sikre forudsigelighed og struktur.
- Overholde aftaler.
- Tilbyde beboerne en-til-en kontakt.
- Være tilgængelige og synlige.
- Sikre beboerne indflydelse.

Medarbejderne beskriver desuden faglige overvejelser i forbindelse med det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde. Medarbejderne beskriver f.eks., hvordan de sikrer en tidlig opsporing af sygdom og funktionsnedsættelser gennem de daglige observationer. De faste kontaktpersoner har et stort kendskab til beboeren, og er derfor i stand til at identificere små forandringer.

Medarbejderne beskriver, hvordan de f.eks. er opmærksomme på at forebygge dehydrering ved at tilbyde beboerne friske drikkevarer, i et varieret udvalg, igennem hele dagen. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan de er opmærksomme på infektionstegn, herunder ændret adfærd, feber, utilpashed, og de sikrer, at der tilkaldes en medarbejder med højere faglighed til tilsyn af beboeren.

Medarbejderne er desuden opmærksomme på at sikre en høj hygiejnisk standard gennem anvendelse af korrekte værnemidler, både i det daglige og i forbindelse med smitteudbrud. Beboere med tydelige infektionstegn, f.eks. forkølelse, som ikke selv kan tage hensyn, tilbydes at opholde sig i boligen, og at blive hyppigt tilset.

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: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med en daglig planlægning, som tager udgangspunkt i kontaktpersonsystemet. Dagens opgaver fordeles hensigtsmæssigt fra morgenstunden, bl.a. under hensyntagen til kompetencekrav.

Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet fornyeligt har ændret arbejdsgange i forhold til registrering af gæster til plejehjemmet, hvilket tidligere betød mange opkald på telefonen. Nu opleves telefonopkald ikke længere som en forstyrrelse under plejen. Generelt tages telefonen ikke under personlig pleje, og man kan give sin telefon til en kollega, hvis man har behov for det.

Medarbejderne redegør for, at der er en primær og en sekundær kontaktperson tilknyttet hver beboer, hvor den ene er social- og sundhedsassistent, og den anden er social- og sundhedshjælper.

Medarbejderne kan redegøre for eget ansvars- og kompetenceområde samt relevante handlinger ved ændringer i en beboers tilstand.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at der er fokus på, at alle medarbejdere får dokumenteret dagligt. Medarbejderne fortæller, at man som medarbejder har mulighed for at skrive på dagsplanen, hvis man har brug for tid til større opdateringer af dokumentationen.

Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for sparring, bl.a. hos plejehjemmets superbrugere og ledelse.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver aktiv brug af portalen VAR. Bl.a. henvises der til VAR-procedurer fra handlingsanvisningerne i Cura. Eleverne opfordres ligeledes til at bruge VAR. Medarbejderne beskriver desuden en 'Demensmappe', hvori medarbejderne bl.a. kan finde vejledning omkring bl.a. NPI-score.

Medarbejderne fremstår usikre i deres redegørelse i tilknytning til tilsynets direkte forespørgsel omkring anvendelsen af KK-intra.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på meget tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet, og at de har faste arbejdsgange herfor. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR, men de fremstår usikre i deres redegørelse omkring brugen af KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, at de arbejder med at sikre udførlige beskrivelser i besøgsplanen, så indholdet er individuelt og handlevejledende beskrevet, og at beboerens ønsker, behov og døgnrytme er synlig. Ligeledes redegør medarbejderne for, hvordan de arbejder med faste overskrifter i besøgsplanen, og at de anvender beboernes navn i stedet for betegnelsen 'beboeren'. Besøgsplanen skal altid være opdateret, hvilket er kontaktpersonens ansvar. I forbindelse med beboerens fødselsdag opdateres hele journalen, herunder også besøgsplanen, og besøgsplanen opdateres desuden løbende i forbindelse med ændringer i beboerens tilstand.

Besøgsplanen er et vigtigt redskab for bl.a. afløsere, og medarbejderne beskriver, hvordan det er et krav, at afløsere og vikarer læser besøgsplanerne, inden de hjælper beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan en besøgsplan udarbejdes, så den på en handlevejledende og individuel måde beskriver beboerens behov for pleje og støtte igennem hele døgnet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Medarbejderne orienteres af tilsynet om de tre boliger, hvor tilsynet har observeret en stærkt lugt af urin.

Medarbejderne beskriver indledningsvist, at boliger, med tendens til lugtgener pga. urin, ofte er særligt udtalte om mandagen, idet der ikke er rengøringspersonale i weekenden. Desuden beskriver medarbejderne, at der i weekenden er afløsere på arbejde, der ikke nødvendigvis sikrer den samme standard, som de faste medarbejdere i hverdagen.

I relation til en af beboerne, fortæller en medarbejder, at medarbejderen har været hos beboeren på tilsynsdagen, men indtil videre har prioriteret øvre hygiejne, og vil komme tilbage senere og tilbyde beboeren hjælp til nedre hygiejne.

I relation til en anden beboer fortæller medarbejderne, at beboeren skal hjælpes tidligt om morgen, for at beboeren vil tage imod hjælpen. Dette er imidlertid ikke sket d.d., idet tilsynet møder beboeren midt på formiddagen, hvor beboeren fortsat er iført morgenkåbe. Medarbejderen fremviser beboerens besøgsplan. Besøgsplanen, som generelt fremstår handlevejledende, indeholder ingen beskrivelse af særlige opmærksomheder i relation til beboerens inkontinensudfordringer, eller en beskrivelse af nødvendigheden af at sikre tidlig hjælp. Medarbejderen beskriver desuden, hvordan beboeren ikke altid forretter sin nødtørft på toilettet, hvilket betyder, at der kan ligge urin på gulvet.

I forhold til den tredje beboer beskriver en medarbejder, at der på dagen har været behov for at tørre gulvet over, fordi der var urin flere steder i boligen. Medarbejderen oplyser desuden, at beboeren har tendens til at gemme snavset vasketøj forskellige steder i boligen, bl.a. sammen med det rene tøj i tøjskabet.

Medarbejderne kan på et overordnet niveau beskrive indsatser i forhold til beboere, der har udfordringer med inkontinens og samtidige kognitive funktionsnedsættelser, herunder beskriver medarbejderne opmærksomhedsområder, ud fra et værdighedsperspektiv, hvor beboeren altid bør fremstå velsoignerede og have rent tøj på, hvilket tilsynet også får bekræftet i forbindelse med tilsynet hos de tre beboere.

Medarbejderne fremlægger dog i mindre grad konkrete forebyggelsestiltag i relation til de tre specifikke beboere, som medarbejderne tilkendegiver, at de kender godt. Tilsynet efterlades med et indtryk af, at der ikke i tilstrækkeligt omfang er iværksat systematiske og målrettede tiltag for at eliminere lugtproblemerne i de tre beboeres boliger.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet kan redegøre tilfredsstillende for generelle og relevante faglige tiltag, som kan tages i anvendelse, når beboere har inkontinensudfordringer og samtidige kognitive udfordringer. Medarbejderne kan ligeledes beskrive, hvordan de sikrer, at beboerne fremstår velsoignerede og rene i tøjet. Medarbejderne fremlægger dog i mindre grad konkrete tiltag i relation til de tre specifikke beboere, som medarbejderne tilkendegiver, at de kender godt. Tilsynet efterlades derfor med indtryk af, at der ikke i tilstrækkeligt omfang er iværksat systematiske og målrettede tiltag for at eliminere lugtproblemerne i de tre beboeres boliger.

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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 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 fortlængelse 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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, 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 - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for fremsendte tilsynsrapport.

Nybodergården tager tilsynets anbefalinger til efterretning.

Der er allerede iværksat tiltag, jf. tilsynets anbefalinger.

Med venlig hilsen

Jette Jensen
Forstander
Nybodergården

Om BDO

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

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

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