



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Kastanjehusene

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 | 7 |
| 3.1 Interview med ledelsen | 7 |
| 3.2 Observationsstudier | 9 |
| 3.3 Interview med borgere | 13 |
| 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere | 17 |
| 4. Tilsynets formål og metode | 22 |
| 4.1 Formål | 22 |
| 4.2 Metode | 22 |
| 4.3 Vurderingsskema | 23 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse | 23 |
| 5. Yderligere oplysninger | 24 |
| 6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 25 |
| Om BDO | 26 |

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 Kastanjesene, Alléen 2, 2200 København N

Leder: Anita Haag

Antal boliger: 91 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. august 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse (forstander fraværende grundet ferie, der er interviewet to afdelingsledere)
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior 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:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på de fem anbefalinger fra det seneste tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssigt fokus på anbefalingen angående de hygiejniske retningslinjer fra 2023. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet og at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse samt at de støttes i at anvende egne ressourcer ud fra beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med begge observationsstudier, er organiseret hensigtsmæssigt, og at de gennemføres uden unødige forstyrrelser eller afbrydelser. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til personlig pleje og den praktiske hjælp udføres på meget tilfredsstillende vis, og generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at der i det ene observationsstudie to gange er manglende handskeskift ifm. med overgang fra en uren til en ren procedure. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekomende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag i Kastanjehusene. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen og er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen, samt overholdelse af aftaler, fraset to beboere, der oplever manglende kontinuitet og udfordringer i overholdelse af aftaler, når deres pleje varetages af vikarer og afløsere.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. En beboer udtrykker imidlertid mindre tilfredshed i forhold til medarbejdernes kommunikation og adfærd. Tillige er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. To beboere, hvoraf den ene observeres på fællesarealerne, oplever dog utilfredshed med aflysninger af aktiviteter og manglende information herom.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne beskriver en særdeles stor tilfredshed med kvaliteten af maden. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at de beboere som spiser deres måltider i fællesspisestuen, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet i overensstemmelse med ledelsens udtalelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og re-

spektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker til genoplivning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende hjælpen til pleje og støtte for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af at planlægge opgaverne, så unødige forstyrrelser undgås. Tilsynet vurderer desuden at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Samt at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

| | |
|--|--|
| <p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie to gange er manglende handskeskift ifm. med overgang fra en uren til en ren procedure.</p> | <p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på de hygiejniske retningslinjer, herunder korrekte handskeskift og håndhygiejne.</p> |
| <p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever manglende kontinuitet og udfordringer i overholdelse af aftaler i forbindelse med at plejen udføres af vikarer og afløsere.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på to beboeres oplevelse af manglende kontinuitet og kvalitet i forbindelse med plejen.</p> <p>Dertil anbefaler tilsynet, at ledelsen sikrer systematiske arbejdsgange i relation til, at vikarer og afløsere opnår kendskab til beboernes behov for hjælp.</p> |
| <p>Tilsynet bemærker, at en beboer oplever mindre tilfredshed i forhold til medarbejdernes kommunikation og adfærd.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på beboerens oplevelse og fastholder fokus på hensigtsmæssig kommunikation og adfærd blandt beboere og medarbejdere</p> |
| <p>Tilsynet bemærker, at enkelte beboere oplever aflysninger af aktiviteter og manglende oplysninger herom.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter hvorledes, at der kan skabes stabilitet og kontinuitet i aktivitetstilbuddene eller sikres alternative tilbud, fremfor at aktiviteterne aflyses.</p> |

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejhjemmet Kastanjehusene fik ved tilsynet i 2023 anbefalinger i forhold til hygiejne, håndtering af personfølsomme oplysninger, rengøring af hjælpemidler, beboernes tilfredshed med maden, samt udvikling af medarbejdernes faglige refleksionsniveau.

Ledelsen beskriver, at der efter sidste tilsyn blandt andet har været fokus på de praktiske foranstaltninger omkring overholdelse af de hygiejniske retningslinjer. Ledelsen forklarer, at der er indtænkt tiltag, der skal sikre, at medarbejderne ikke bliver afbrudt i deres plejehandlinger og derved kommer til at bryde de hygiejniske retningslinjer. Fx er der indført brug af plejevogne til opbevaring af remedier til personlig pleje samt gennemgang af boligerne med opmærksomhed på indretning af spritbeholdere og sæbedispensere. Ledelsen fortæller, at de hygiejniske retningslinjer er taget op til fællesmøder i afdelingerne bl.a. ved at se videoer, afholde quizzer og benytte UV-lys til kontrol af håndhygiejne. Ledelsen fortæller yderligere, at alle afdelingers teamkoordinatorer i efteråret skal på kommunens hygiejne kursus, således at de kan understøtte det daglige fokus på hygiejne.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen omhandlende tavshedspligt og håndtering af personfølsomme oplysninger, har været en anledning til dialog med medarbejderne om de dilemmaer, der opstår, når plejhjemmet både er en arbejdsplads og et hjem. Der er italesat vigtigheden af at være opmærksom på, hvor man tager telefonopkald og samtaler, der indebærer fortrolige informationer, da rammerne på plejhjemmet kan være en udfordring. Ledelsen fortæller, at medarbejderne yderligt har gennemført e-læringskurser i GDPR-regler.

Ledelsen beskriver, at der er udarbejdet en ny arbejdsgangsbeskrivelse for rengøring af beboernes hjælpemidler. Efter sidste tilsyn er aftalen, at medarbejderne ugentligt tager stilling til rengøring af hjælpemidlerne, i forbindelse med at beboeren skal i bad. Ledelsen fortæller, at plejhjemmet har tilknyttet flere personer, der udfører samfundstjeneste og at disse blandt andet hjælper med rengøring af hjælpemidler eller andre praktiske opgaver.

Vedr. anbefalingen i forhold til beboernes oplevelse af maden og måltidet, fortæller ledelsen, at plejhjemmets ernæringskoordinator og kultur- og aktivitetsmedarbejder har afholdt workshops med 'Det gode måltid' i fokus. På de afholdte workshops er der bl.a. arbejdet med nærvær og kommunikation under måltiderne. Ledelsen beskriver, at tiltaget har bidraget til mange gode refleksioner medarbejderne i mellem, i forhold til at imødekomme beboernes forskellige behov.

Ledelsen forklarer, at der er arbejdet med anbefalingen om at udvikle medarbejdernes faglige refleksionsniveau på flere planer. Blandt andet har medarbejderne deltaget i kommunens projekt om tryghed og trivsel, hvor metoder fra 'personcentreret omsorg' medvirker til at give medarbejderne mulighed for at reflektere over deres praksis. Plejhjemmet har ligeledes haft flere medarbejdere på kursus i pårørendesamarbejde. I forbindelse med, at plejhjemmet har haft et forløb med 'demensrejseholdet', har der været fokus på komplekse beboere med kognitive udfordringer. Ledelsen fortæller, hvorledes plejhjemmet arbejder med at

styrke medarbejdernes faglige tilgang til beboere, der forlader plejehjemmet. Ledelsen fortæller, at der fx er lavet planer i samarbejde med pårørende om, hvorledes beboerne støttes og hjælpes, inden de går fra plejehjemmet fx, skal beboeren mindes om at ikklædes tøj tilpasset årstiden og medbringe deres GPS-tracker. Ledelsen beskriver yderligere, at de faglige dialoger understøttes med ugentlige faglige udviklingsmøder, hvor der er fokus på temaer såsom rehabilitering, personcentreret omsorg eller andre faglige tilgange til beboerne.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ud over det løbende fokus på hygiejne og triage beskriver ledelsen, at der fremadrettet skal arbejdes med fleksibel opgaveoverdragelse, hvor alle medarbejdere skal kompetenceafdækkes i samarbejde med områdekonsulenterne fra kommunen. Ledelsen beskriver, at der er fokus på ensartet opgaveløsning og at rette medarbejder kan udføre rette opgaver. Ledelsen forventer, at afdækning af medarbejdernes kompetencer vil være en mulighed for et generelt kompetenceløft på plejehjemmet.

Ledelsen beskriver yderligere, at der bl.a. er arbejdet med at nedsætte sygefraværet ved at afholde sygefravær og trivselssamtaler, hvilket har bevirket lavere sygefravær, øget trivsel og tilgang af nyansættelser.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på de fem anbefalinger fra det seneste tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssigt fokus på anbefalingen angående de hygiejniske retningslinjer fra 2023. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med ny forstander, der startede i foråret, tre afdelingsledere, teamkoordinatorer, samt en sygeplejerske med tværgående funktion, der er uddannet forbedringsagent og klinisk vejleder. I forbindelse med en større budgettilpasning er meget af kvalitetsarbejdet overgået til afdelingslederne. Fremadrettet arbejdes der på at uddelegere yderligere kvalitetsarbejde til afdelingernes teamkoordinatorer. Aktuelt skal teamkoordinatorerne på hygiejnekursus mhp. at kunne tage ansvar for området. Der er fortsat faste forbedringsmøder i afdelingerne, men ikke på tværs af plejehjemmet. Fremadrettet vil der være kvalitetsmøder med konsulenterne fra kommunen ugentligt, hvor relevante udviklingstiltag vil bringes videre til afdelingsmøderne.

Der arbejdes fortsat med triagering i forbindelse med tavlemøder, der afholdes hver morgen i alle afdelingerne samt i alle vagttag.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

| | |
|--|---|
| Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Data: Stemningen på plejehjemmet og hvordan tilsynet bliver mødt af medarbejderne. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen. |
|--|---|

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

| | |
|-------------------------------|--|
| Emne: Kommunikation | Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren og hilser godmorgen til beboeren som er vågen og ligger i sin seng. Medarbejderen går hen til sengen og møder beboeren med øjenkontakt og let berøring på hånden. Medarbejderen præsenterer tilsynsførende og en nyansat medarbejder, som er med under oplæring, og spørger beboeren om samtykke til den nye medarbejders tilstedeværelse, hvilket beboeren samtykker til. Medarbejderen benytter beboerens fornavn ved tiltale og fører en løbende og tilpasset dialog med beboeren under hele plejesituationen. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på og går direkte til beboerens seng, hvor beboeren ligger vågen. Medarbejderen hilser venligt godmorgen og præsenterer tilsynsførende. Medarbejderen spørger imødekommende og nærværende ind til beboerens weekend og om beboeren er klar til at komme op og spise morgenmad. Medarbejderen fører en venlig og sparsom dialog under plejeforløbet, hvilket virker tilpasset beboeren. |
|-------------------------------|--|

| | |
|--|---|
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Beboeren inddrages ved at blive informeret fortløbende, om de opgaver der skal udføres. Medarbejderen spørger ind til omfanget af hjælp, som beboeren ønsker, idet beboeren udtrykker, at funktionsniveauet kan variere over døgnet. Beboeren tilkendegiver gerne at ville have en del hjælp, idet beboeren udtrykker, at det er vigtigt at blive hurtigt færdig med morgenrutinen. Medarbejderen imødekommer beboerens ønske om hjælpen. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Beboeren er kognitivt svækket, men medarbejderen sikrer løbende, at beboeren inddrages i plejen, hvor medarbejderen forud for en handling, forbereder beboeren på det, der skal ske. Medarbejderen kender tydeligt beboeren rigtig godt og er dermed i stand til at foretage valg undervejs med udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner, bl.a. nyder beboeren, at medarbejderen reder beboerens hår grundigt igennem og samler håret i en stram hestehale i nakken. |
|--|---|

RehabiliteringObservationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen opfordrer og motiverer, så vidt muligt, beboeren til at anvende egne ressourcer løbende under hele plejeforløbet. Beboeren guides blandt andet til at lægge sig på siden og holde i sengehesten ved nedre hygiejne i sengen samt hjælpe til ved påklædning. Medarbejderen hjælper beboeren op at sidde på sengekanten, således at beboeren selv med en let hånd kan forflytte sig til sin kørestol og komme ud på badeværelset. Medarbejderen guider og støtter beboeren med supplerende hjælp til øvre hygiejne på badeværelset, blandt andet ved at række vaskekluden og støtte beboeren i selv at rengøre sin tandprotese.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen sikrer, at beboerens egne ressourcer aktiveres under plejeforløbet. Medarbejderen opfordrer bl.a. beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen guider beboeren med korte, præcise instruktioner, som beboeren tydeligt forstår og handler på. Medarbejderen guider, i forbindelse med forflytninger med loftslift, beboeren i selvstændigt at holde fast i liftsejlet. På badeværelset støtter medarbejderen beboeren til at børste tænder, idet medarbejderen forbereder tandbørsten og giver tandbørsten til beboeren. Beboeren får god tid og medarbejderen tjekker løbende op på, om beboeren kan klare opgaven.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse samt at de støttes i at anvende egne ressourcer ud fra beboerens ønsker og behov.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, som placeres ved beboerens seng. Medarbejderen sørger for, at der er klude, sæbevand, håndklæder og ble tilgængeligt på plejevognen samt en skraldespand placeret hensigtsmæssigt ved sengen. Beboerens kørestol, tøj og plejeprodukter er nært tilgængeligt og hele plejeforløbet udføres uden afbrydelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder indledningsvist plejevognen på badeværelset. Herefter tjekker medarbejderen beboerens tøj fra dagen forinden og lægger enkelte dele til vask. Den resterende beklædning hentes i tøjskabet. Medarbejderen sikrer indledningsvist, at døren til boligen lukkes, så der sikres arbejdsro. Der forekommer ingen forstyrrelser eller afbrydelser undervejs i forløbet. Medarbejderen anvender på rutineret vis de tilgængelige hjælpemidler, herunder loftslift og kørestol, men også et glidestykke, som medarbejderen anvender til at sikre komfort for beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med begge observationsstudier, er organiseret hensigtsmæssigt, og at de gennemføres uden unødige forstyrrelser eller afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver og sørger for at rede sengen og rydde op på badeværelset samt samle vasketøj og skrald i poser og tage det ud af boligen. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke udfører handskeskift imellem en uren og ren procedure, idet medarbejderen håndterer skrald og vasketøj med de samme handsker, som medarbejderen efterfølgende reder seng med samt henter en cardigan til beboeren med.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen reder beboerens seng, imens beboeren børster tænder. Medarbejderen går lidt til og fra opgaven, idet medarbejderen samtidigt har et øje på beboeren. Ved afslutning på plejeforløbet medbringer medarbejderen affald og vasketøj fra boligen. Beboeren er ikke i stand til at deltage i de praktiske opgaver.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Indledningsvis sørger medarbejderen for at benytte håndsprit og påføre sig handsker og engangsforklæde. Beboeren hjælpes som det første med at få støttestrømper på, imens beboeren er liggende i sin seng. Medarbejderen hjælper beboeren med nedre hygiejne i sengen, hvor medarbejderen vasker efter korrekt procedure samt har en opmærksomhed på huden. Medarbejderen konstaterer lidt rødme og påfører en barrierecreme. Dernæst hjælper medarbejderen beboeren med at give en ren ble på samt benklæder og sandaler. Tilsynet bemærker, at medarbejderen fortsætter med at anvende de samme handsker til den rene ble og tøjet. Efter at medarbejderen har hjulpet beboeren op i sin kørestol, foretager medarbejderen et handskeskift med hånddesinfektion. I forbindelse med øvre vask på badeværelset, sørger medarbejderen for at kontrollere, om beboeren har rødme under brystet, samt sikrer at tandprotesen sidder korrekt. Medarbejderen sørger for hånddesinfektion inden boligen forlades.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og handsker, hvorefter medarbejderen, med plejevognen, tilbyder beboeren nedre hygiejne i sengen. Efterfølgende hjælpes beboeren strømper, underbukser og benklæder på i sengen og forflyttes med loftlift til kørestolen, på en tryk og rolig måde. Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren kommer helt tilbage i kørestolen. Beboeren hjælpes på badeværelset, hvor kørestolen placeres foran håndvasken, hvor beboeren tilbydes øvre hygiejne, håndvask, tandbørstning, frisering, hudpleje, deodorant og påklædning af overkroppen. Undervejs i plejeforløbet sikrer medarbejderen overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, hvor anvendelse af værnemidler og udførelse af håndhygiejne sker korrekt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlige pleje og den praktiske hjælp udføres på meget tilfredsstillende vis, og generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at der i det ene observationsstudie to gange er manglende handskeskift ifm. med overgang fra en uren til en ren procedure.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**Emne:**

Fællesarealer

Data:

På plejehjemmets tre afdelinger observeres en hjemlig og hyggelig indretning. Hertil ses det, at der er indretning med mindre sofaarrangementer, som fremstår indbydende til hyggeligt samvær foran fjernsynet. Afdelingernes spisestuer fremstår med en indbydende indretning med mindre bordgrupper og blomster på bordene.

I spisestuerne ses flere beboere sidde sammen og spise morgenmad med hyggelige og nærværende dialoger. I enkelte spisestuer sidder en medarbejder og støtter en beboer, der har brug for hjælp til morgenmåltidet. En beboer, der ankommer til spisestuen, bliver straks taget i mod af en medarbejder og tilbudt et mellemmåltid. Medarbejderen virker imødekommende og taler i en respektfuld tone. Da beboeren ikke ønsker et mellemmåltid, tilbydes lidt væske og beboeren sætter sig til rette i en lænestol. Medarbejderne taler dæmpet og roligt, både indbyrdes og med beboerne og medvirker til at stemningen i afdelingerne virker hjemlig og rar. Det observeres, at der er installeret biologisk lys i alle afdelinger, som tilpasser sig over døgnet.

Sociale aktiviteter

På alle afdelinger ses tydelige informationer om aktiviteter i opslag på gangene samt i elevatoren. Der observeres en aktivitetsmedarbejder, der går rundt med ugeoversigter, som uddeles til de tilstedeværende beboere. Medarbejderen kontakter en beboer og orienterer om, at læseklubben er aflyst på dagen. Hvortil beboeren udbryder: *'Åh Nej! Nu igen'*. Beboeren foreslår i stedet gudstjeneste og medarbejderen tilbyder hjælp til transporten, da beboeren ser lidt opgivende ud. Den planlagte stoleygnastik er grundet solskinsvejret ændret til kongespil i haven.

Flere beboere ses siddende i haven, hvor de hygger sig. To beboere er fordybet i en god dialog, en medarbejder sidder diskret i nærheden. Da den ene beboer rejser sig for at gå, spørger medarbejderen om beboeren hellere vil gå en tur eller gå tilbage til afdelingen. Beboeren smiler og begge beboere er med på en gåtur.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.

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: Tilsynet taler med otte beboere i forbindelse med tilsynet. Alle otte beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejehjemmet. Beboerne observeres ligeledes trygge og velbefindende ved tilsynets observationer i afdelingerne. Beboerne udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har et nødkald og det er jeg glad for, det er trygt at medarbejderne er lige uden for døren.'</i> • <i>'Fuldstændig tryk. Jeg kan godt lide den samlede oplevelse af at bo her. Flink og rare medarbejdere og stemningen er god'</i> • <i>'Der er ikke noget at udsætte på stedet. Jeg er glad for at bo her, det gør mig tryk, at der altid er nogen omkring mig.'</i> |
|---|---|

| | |
|-------------------------------|---|
| <p>Selvbestemmelse</p> | <p>Beboerne tilkendegiver, at de er medbestemmende i deres hverdag på plejehjemmet og siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg skal nok fortælle dem, hvem der bestemmer, for jeg er gammel lærerinde! - De ved godt, hvordan jeg vil have det.'</i> • <i>'Jeg bestemmer selv, når jeg vil op og når jeg vil i seng. Der er ingen der kommanderer med mig - det er jeg meget glad for'</i> • <i>'Jeg gør, hvad jeg vil og hvis jeg vil gå ned i haven, så lægger jeg en seddel til dem, så de ved, hvor jeg er.'</i> • <i>'Der er en aktivitetsplan, men jeg kan også sagtens selv komme med ønsker. Jeg elsker f.eks. og synge ovre i kirken'</i> |
|-------------------------------|---|

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag i Kastanjehusene.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

| | |
|---|--|
| <p>Emne: Pleje og støtte</p> | <p>Data: Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, de har behov for og at hjælpen er tilpasset og er af en tilfredsstillende kvalitet. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Hjælpen kommer helt automatisk, de er dygtige og ved lige, hvordan jeg gerne vil hjælpes.'</i> • <i>'Hjælpen er perfekt, fordi jeg får lov at komme i bad hver morgen'</i> • <i>'Jeg klarer det meste selv. Hvis der er noget, så spørger jeg - så længe jeg kan klare mig selv, så gør jeg det.'</i> |
|---|--|

Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan. Fx nævner beboerne:

- *'I begyndelsen havde jeg faldproblemer, men nu kan jeg mere, fordi medarbejderne støtter mig i at kunne mest muligt selv. Når jeg ikke kan, så står de på spring for at hjælpe.'*
- *'Alt det jeg kan selv, gør jeg selv. Det holder mig godt i gang'*

Beboerne giver generelt udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller bede pårørende om støtte. Som en beboer fortæller:

- *'Jeg har en kontaktperson og jeg kender også chefen. Jeg har prøvet at klage og det hjalp'*
- *'Har aldrig haft brug for at klage. Men jeg ville sige det til en af medarbejderne eller chefen, hende kender jeg også.'*

Observation

Beboerne fremstår generelt soignerede efter deres ønske og levevis. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Desuden bemærkes det, at beboerne er iklædt tøj efter årstiden, der på tilsynsdagen er en varm sommerdag.

En af de beboere, der interviewes, observeres meget usigneret med mange pletter på skjorten, uvasket hår, uplejede negle og har urenheder ved øjet. Beboeren siger i første omgang ja til at tale med tilsynsførende, men fortryder kort inde i interviewet og ønsker i stedet at være alene for at ryge.

Tilsynsførende har efter besøget hos beboeren en samtale med to medarbejdere i afdelingen, hvor beboeren bor. Tilsynsførende får fremvist beboerens besøgsplan og handlingsanvisning for psykisk pleje. Der ses en udførlig beskrivelse af beboerens komplekse situation med relevante handlinger i relation til samarbejdet med beboeren. I handlingsanvisning for psykisk pleje fremgår der bl.a. relevante oplysninger om, hvad der kan trigge beboeren, herunder brug af humor.

Alle andre beboeres boliger og hjælpemidler observeres ryddelige og renholdt.

Kontinuitet i støtten

Seks ud af otte beboere oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem i hverdagen. Beboerne er trygge ved medarbejderne, og de oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. De tilfredse beboere beskriver, hvordan de i forbindelse med de faste medarbejders fravær hjælpes af afløsere, hvilket ifølge beboerne fungerer fint. De seks beboere fortæller bl.a.

- *'De bestræber sig på, at der skal være genkendelse. Jeg føler sig tryk ved alle dem, der kommer hos mig.'*
- *'Det er nogenlunde de samme medarbejdere, der kommer hos mig'*
- *'Det er ofte de samme, der hjælper mig - jeg kender de fleste'*

To ud af otte beboere udtrykker kritik i forhold til deres oplevelse af kontinuitet. Beboerne oplever generelt, at tingene fungerer godt, når de faste medarbejdere er på arbejde, men at problemerne opstår, når der er afløsere og vikarer på arbejde. Her er udfordringen, ifølge beboerne primært, at afløsere og vikarerne ikke ved, hvordan beboerens pleje og støtte skal udføres.

De beskriver:

- *'Der er mange forskellige, der kommer og hjælper mig. Jeg har bedt om, at der var nogen til stede, mens jeg gik i bad. Men der kom så mange forskellige, så jeg har frasagt mig hjælpen igen.'*
- *'Der er utroligt mange vikarer, jeg kan ikke lave aftaler med dem. Når jeg laver aftaler om fx toiletbesøg, så er det dem, der bestemmer. De kommer, når det passer dem'*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Det er ligeledes tilsynet vurdering, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen og er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen, samt overholdelse af aftaler, fraset to beboere, der oplever manglende kontinuitet og udfordringer i overholdelse af aftaler, når deres pleje varetages af vikarer og afløsere.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

| | |
|---|--|
| <p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p> | <p>Data: Beboerne udtrykker generelt, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Fx beskriver beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er flinke og tålmodige og jeg fatter ikke, hvor de har deres tålmodighed fra. Det må godt nok være et svært job nogle gange! De banker altid på døren. Det er en glæde for mig at se, at 'patienterne' har fået meget selvbestemmelse, sådan var det ikke før i tiden - jeg er gammel sygeplejerske.'</i> • <i>'Kontakten med medarbejderne er meget, meget fin. De er søde, rare og hjælpsomme alle sammen.'</i> <p>En enkelt beboer oplever imidlertid udfordringer i kommunikationen med medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Vi taler forbi hinanden og de misforstår mig! Så taler de til mig i bydeform, fx siger de; sæt dig, hold her eller børst dit hår. Jeg kan ikke klare, når nogen taler til mig i bydeform '</i> |
| <p>Emne: Muligheder for at være social</p> | <p>Data: Beboerne fortæller generelt, at der er gode muligheder for at være social og for at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for et nej tak. Beboerne fortæller bl.a. at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Hvis de arrangerer noget, jeg med fordel kan deltage i, så gør jeg det. Vi rører os sammen og det er meget vigtigt, at vi ikke står i stampe. Jeg kan lide gymnastik og fester'</i> • <i>'Der er rigtig gode aktivitetstilbud, bl.a. sang i kirken. Jeg har lige fået en plan, der gælder for en uge og så kan man bare vælge løs'</i> |

- *'Jeg har en aktivitets seddel, så kommer de også og spørger mig, men jeg siger nej, for jeg har det dårligt med mange mennesker. Men jeg går ture for mig selv. Jeg behøver ikke en masse omkring mig'*

En enkelt beboer ud af de otte beboere beskriver dog at opleve, at aktivitetstilbuddene ofte aflyses og at opleve ikke at blive informeret ordentligt om aflysningerne. Beboeren udtrykker det således:

- *'Informationsniveauet er ikke højt. Tit ved jeg ikke, at arrangementet er aflyst, før man står foran en lukket dør'*

Flere af de adspurgte beboere fortæller, at de oplever muligheder for at være sammen med andre beboere i hverdagen. Dog oplever enkelte beboere, at medbeboerne har kognitive udfordringer, der udfordrer samværet. Fx beskriver beboerne:

- *'Der er flere, der er gode at tale med og mange af naboerne er virkelig rare at tale med.'*
- *'Jeg hilser pænt på alle naboer, og jeg har en nabo, som jeg taler godt med.'*
- *'Jeg har det fint med de andre, men de er meget demente, så jeg har mest kontakt med folk udefra'*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. En beboer udtrykker imidlertid mindre tilfredshed i forhold til medarbejdernes kommunikation og adfærd. Tillige er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. To beboere, hvoraf den ene observeres på fællesarealerne, oplever utilfredshed med aflysninger af aktiviteter og manglende information herom.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Hovedparten af beboerne udtrykker tilfredshed med maden på plejehjemmet, som de beskriver som veltilberedt.

En beboer oplever, at maden er stærk i smagen, men oplever at blive tilbudt et alternativ, når maden ikke smager beboeren. Flere beboere beskriver maden således:

- *'Maden er utrolig god. Der er mange gode vegetarretter'*
- *'Generelt god mad, men jeg er gammel kok, så jeg har nok en højere standard - jeg spiser det serverede.'*
- *'Jeg får det, som jeg vil have det, jeg får også frisk frugt.'*

Beboerne oplever, at der er mulighed for at have indflydelse på maden, bl.a. i form af imødekommelse af særlige ønsker og behov. Beboere, der spiser i spisestuerne, oplever generelt en god stemning og et hyggeligt socialt samvær med de øvrige beboere. Beboerne fortæller:

- *'Hvis jeg har det godt, vil jeg gerne spise med de andre, jeg kan godt lide stemning i spisestuen'*
- *'Det er meget forskelligt, indimellem er der lidt stille, men andre gange er det hyggeligt.'*
- *'Jeg spiser kun aftensmaden ude i spisestuen, og det er sammen med to andre, jeg kender'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynet vurdering, at beboerne beskriver en særdeles stor tilfredshed med kvaliteten af maden. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at de beboere, som spiser deres måltider i fællesspisestuen, 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 | Data: Medarbejderne fortæller om et aktuelt fokus på arbejdet med triagering, hvorved der er indført systematisk triage både dagligt på de enkelte afdelinger samt samlet i husene på ugentlig basis. Medarbejderne fortæller, at alle beboere med triage farve <i>Gul</i> eller <i>Rød</i> gennemgås og derudover nævner medarbejderne vigtigheden af at holde fokus på de <i>Grønne</i> beboere ligeså. Medarbejderne fortæller om de kriterier, der udløser, at beboerne klassificeres i de enkelte kategorier og tilkendegiver, at triageredskabet har øget deres opmærksomhed på forebyggelige tiltag samt bidraget til et optimeret overblik på beboernes tilstand. Derudover fortæller medarbejderne om et løbende fokus på hygiejneområdet, hvor der er iværksat systematiske e-learning kurser for de enkelte medarbejdere samt følgeskab og oplæring ved sygeplejerskerne. Dertil fortæller medarbejderne, at der eksisterer en god læringskultur på plejehjemmet, hvor det er helt legalt at få hjælp, støtte og stille spørgsmål til hinanden omkring undren på forskellige faglige temaer. Helt konkret fortæller medarbejderne, at håndhygiejne er et stort fokus både for medarbejderne og beboerne, hvor der er indført fast hjælp til håndvask og afspritning inden måltiderne. Derudover er rengøring af hjælpemidler i fokus, hvor der er opsat en holder med desinfektionsklude ved hjælpemidlet, så der sikres aftørring og rengøring efter brug, hver gang. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at teamkoordinatorerne skal være nøglepersoner inden for hygiejneområdet for at vedholde fokus på området. |
|---|--|

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet i overensstemmelse med ledelsens udtalelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

| | |
|-------------------------------|---|
| Emne: Kommunikation | Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i forbindelse med kommunikationen med beboerne. Herunder beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på: <ul style="list-style-type: none"> • At kommunikationen skal være tilpasset beboerens kognitive funktion • At tale tydeligt og i korte sætninger • At være i øjenhøjde med beboeren • At udvise ro og tålmodighed, da der kan være latenstid hos beboeren • At skabe tillid til beboeren, og derved styrke relationen til beboeren |
|-------------------------------|---|

- At være opmærksom på toneleje og udtale
- At anvende kropssprog, smil og øjenkontakt

Dertil fortæller medarbejderne, at de er meget opmærksomme på at spørge beboerne om, 'Hvad er vigtigt for dig?' og tage udgangspunkt i al kommunikation ud fra beboernes forudsætninger.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne fortæller, hvordan beboeren sikres medindflydelse, inddragelse og selvbestemmelse, og de beskriver indledningsvist, hvordan der indhentes betydningsfulde oplysninger om beboernes livshistorie, ønsker, vaner og rutiner i forbindelse med indflytningssamtalerne sammen med de pårørende. Medarbejderne fortæller, at de anvender et tjekskema omkring indflytningen, for at sikre at alle relevante oplysninger indhentes systematisk. Dertil sikres det, at det er kontaktpersonen, der hovedsageligt varetager hjælpen de første par dage efter indflytning, så besøgsplanen kan justeres med detaljer, som er vigtigt for udførelsen af hjælpen. Dertil fortæller medarbejderne, at de naturligvis er i dialog med beboerne dagligt, og at besøgsplanen anvendes som udgangspunkt for hjælpen.

Medarbejderne fortæller, at planlægningen og fordelingen af beboerne planlægges ud fra medarbejdernes kompetencer, beboernes kompleksitet og kontaktpersonordningen. Dertil fortæller medarbejderne, at der er en særlig opmærksomhed på, at der er bestemte beboere, der kun skal modtage pleje og støtte fra faste medarbejdere eller rutinerede afløsere. Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen anvendes til individuelle ønsker for beboerne, som for eksempel ture ud af huset med indkøb, bad på daglig basis eller bare en hyggelig snak i haven. Dertil fortæller medarbejderne, at klippekortsordningen hovedsageligt varetages af 'aktivitets-vagter', som er ansatte som også kan bidrage med hjælp til personlig pleje og støtte.

Rehabilitering

Medarbejderne fortæller om, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang, så beboerne gør mest muligt selv. Medarbejderne nævner, at det er særligt vigtigt at støtte beboerne i hjælp til selvhjælp, da det styrker beboernes autonomi, værdighed og oplevelse af livskvalitet. Medarbejderne nævner specifikt, at det er vigtigt at udvise ro og tålmodighed, selv om opgaven kan tage længere tid for beboerne. Dertil nævner medarbejderne forskellige eksempler på rehabiliterende tiltag i dagligdagen, som fx at anvende små kander på spisebordene, så beboerne selv kan skænke drikke eller lave platter med pålæg og brød, så beboerne selv kan smøre egne rugbrødsmadder. Samt et eksempel med en beboer, der har et 'arbejde' med at vaske op efter måltidet, idet det bidrager til beboerens oplevelse af at have en meningsfuld beskæftigelse og føle sig nyttig.

Livets afslutning

Medarbejderne redegør for, at information om beboernes ønsker til fravalg af genoplivning fremgår på forsiden af journalen samt oplyst på e-tavlerne. Dertil fortæller medarbejderne om en fast arbejdsgang, med fokus på at spørge ind til ønsker for genoplivning ved indflytningssamtalerne samt involvere lægen efterfølgende. Medarbejderne nævner desuden, at de føler sig trygge ved at indgå dialog om emnet og at de naturligvis har fokus på at revurdere ved ændringer i beboernes tilstande.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde på de tværfaglige konferencer, som afholdes hver 3. uge i de enkelte afdelinger, hvor der er deltagelse af fysioterapeut, sygeplejerske, afdelingsleder og demenskoordinator. Medarbejderne fortæller, at alle beboerne og eventuelle problematikker gennemgås per afdeling og enkelte beboercases gennemgås på tværs i husene, for at skabe læring og nødvendig viden. Medarbejderne fortæller, at det først og fremmest er beboere med ændring i funktionsevnen, der gennemgås på konferencen, men at der også er fokus på alle de beboere, der triageret grønne. Dertil fortæller medarbejderne om et godt samarbejde med akut-teamet og det palliative team i kommunen. Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at de tre individuelle huse samarbejder meget med hinanden, idet de lægger vægt på, at selvom de er tre huse, skal de være ét plejehjem.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker til genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fortæller om deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne:

- At arbejde med relationen og kontakten til de enkelte beboere
- At tilbyde hyppige indkig hos de beboere der ønsker det
- At sikre kontinuitet, så beboerne altid møder kendte ansigter
- At skabe tillid ved at holde aftaler med beboeren og informere, hvis der er noget, der ændres i planen
- At være fysisk nærværende og synlig i dagligdagen samt sikre, at der altid er en medarbejder til stede på de enkelte etager

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i samarbejdet med beboerne, hvordan de generelt bruger deres kliniske blik til at observere beboerne, og de fortæller:

- At der arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner ved at sørge for korrekt intimhygiejne, tilbyde faste toiletbesøg, tilstrækkeligt væskeindtag og at være opmærksom på adfærdsændringer
- At huden tilses i forbindelse med den daglige pleje og undersøges for rødme og tryk
- At beboerne systematisk vejes for at forebygge utilsigtet vægttab, samt ernæringscreens og ved funktionsændringer og vægttab
- At være opmærksomme på beboere, der er faldtruede, anvende faldudredning, anvende hoftebeskytter, fjerne løse tæpper og sørge for de rette hjælpemidler
- At sikre vedligeholdende træning af funktionsniveauet for at styrke muskulatur og balance

- At være opmærksom på symptomer på fejlsynkning

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

| | |
|---|---|
| <p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p> | <p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger dagen ved at have en synlig dagsplan, hvor opgaverne er fordelt blandt dagens medarbejdere. Dagsplanen planlægges med hensyn til kontaktpersonsordningen samt beboerens kompleksitet. Derudover indeholder planen oversigt over de praktiske opgaver, der skal udføres af nøglepersoner som fx ble- eller madbestilling. Dertil fortæller medarbejderne, at de orienterer sig i journalen hver morgen og læser det foregående døgn observationer samt evt. ændringer til besøgsplanen. Medarbejderne fortæller, at de har et velfungerende samarbejde i dagligdagen, og at de har løbende dialog om dagens opgaver og beboernes plejebehov, så det sikres, at alle beboerne modtager den rette hjælp til tiden. Dertil fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på ikke at forstyrre hinanden under plejesituationerne ved unødige opringninger og sørger for, ikke at tage en telefon med under en plejesituation, hvor det kan påvirke beboeren u hensigtsmæssigt. Medarbejderne fortæller, at beboerne gennemgås dagligt til triagemøde mhp. vurdering af ændringer i funktionsniveau eller adfærd. Derudover beskriver medarbejderne, at de til en hver tid kan kontakte en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske ved behov.</p> |
| <p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p> | <p>Medarbejderne beskriver, at de har gode muligheder og tid til at dokumentere samt god støtte og sparring ved hinanden og teamkoordinatorerne. Derudover er der udnævnte medarbejdere, som fungerer som Cura-agenter i dagligdagen. Medarbejderne nævner desuden, at der er en åben læringskultur, hvor det er helt naturligt at spørge og få hjælp af hinanden til dokumentationsopgaven. Dertil fortæller medarbejderne, at der er udarbejdet instrukser til Cura, som forefindes på intranettet og at de ofte benytter sig af disse.</p> |
| <p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p> | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med instrukser for både kommunale og lokale arbejdsgange, som fremsøges på KK-intra samt anvender portalen VAR til de sygeplejefaglige procedurer som fx kateterpleje og observationer. Medarbejderne fortæller samtidigt, at VAR oftest anvendes ifm. oplæring af elever, men at også VAR-procedurerne bruges til at linke til handlingsanvisningerne i journalen. Medarbejderne nævner et konkret eksempel med en instruks vedrørende palliativ pleje, hvor medarbejderne i fællesskab har gennemgået instruksen til et formiddagsmøde, så alle får kendskab til nye arbejdsgange.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende hjælpen til pleje og støtte for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan

redegøre for vigtigheden af at planlægge opgaverne, så unødige forstyrrelser undgås. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen anvendes i hverdagen og vigtigheden af, at den skal være så detaljeret som muligt, således at beboeren kan få den samme hjælp leveret uafhængig af de enkelte medarbejdere. Medarbejderne beskriver, at de er særlige opmærksomme på, at vikarer og afløsere orienterer i sig besøgsplanen, inden de udfører hjælpen hos en beboer. Medarbejderne fortæller, at de opbygger besøgsplanen ud fra en overskriftskabelon for at ensarte besøgsplanerne. For eksempel er der overskrifter som *Kommunikation*, *Medicin*, *Måltider* og *Hverdagsaktivitet*. Derudover nævner medarbejderne vigtigheden af at beskrive tryghedsskabende faktorer hos de beboere, hvor der er et behov. Dertil fortæller medarbejderne, at der kan relateres handleplaner til besøgsplanen som beskriver forflytningsproceduren hos beboeren, medicinadministration eller en social handleplan med pædagogiske tiltag.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger

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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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 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

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

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

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.

