



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Lindehusene

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 beboere.....	14
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, beboerinterviews 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: Center for Demens, Lindehusene, Alléen 4 og Alléen 6, 2200 København N

Leder: Lone Vistisen (fraværende på tilsynsdagen)

Antal boliger: 59 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter og en pædagog)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, 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:

Meget 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 Plejehjemmet Lindehusene fortsat har et udviklingsområde i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og arbejder ud fra de hygiejniske retningslinjer. Dertil vurderer tilsynet, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet i Lindehusene.

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. Indsatserne ses primært af kompenserende karakter, idet begge beboere lider af svær kognitiv funktionsnedsættelse, men medarbejderne sikrer en rehabiliterende tilgang, hvor det er muligt, i forbindelse med plejen hos de to beboere. Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen i begge observationsstudier sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes rutiner, vaner og behov, herunder med særlig hensyntagen til beboernes svære kognitive funktionsnedsættelser. Dertil vurderer tilsynet, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de tre observerede medarbejdere alle udviser manglende kendskab til de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne flere gange under de to observationsstudier foretager indsatser uden efterfølgende at sikre korrekt håndhygiejne, inden der fortsættes med rene procedurer, hvormed de ikke sikrer afbrydelse af smitteveje.

I forhold til plejehjemmets fællesarealer vurderer tilsynet, at plejehjemmets indretning imødekommer målgruppens behov, og inviterer til socialt samvær for beboerne. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekomende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, hvor medarbejderne udviser forståelse for målgruppens særlige behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejehjemmet tilbyder aktiviteter, som er tilpassede målgruppen af beboere.

Interview med beboere:

Tilsynet vurderer, på baggrund af interview og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis er trygge, og oplever selvbestemmelse i hverdagen i Lindehusene. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket tilsynet bekræftes ved rundgang på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og de er tilfredse med måltidets rammer, hvor beboerne særligt fremhæver medarbejdernes aktive deltagelse.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser. 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. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men de oplever, at det kan være svært at finde tid til at sikre en tidstro dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og lokale dokumenter på intranettet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne beskriver en varieret kvalitet af indholdet i plejehjemmets besøgsplaner, men at de 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 døgnnet.

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 en beboer udtrykker manglende tilfredshed med madens kvalitet, og at beboeren ønsker større medindflydelse.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse sikrer opfølgning på den enkelte beboers input til forbedring af måltidsoplevelsen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for at mangle tid til dokumentationsarbejdet.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse, i dialog med medarbejderne, finder optimale rammer for udførelse af dokumentationsarbejdet.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, hensigtsmæssig organisering af en plejesituation samt medarbejdernes kendskab til instruksmaterialet på KK-intra.</p> <p>I relation til anbefalingen om at tilbyde medarbejderne genopfriskning af de hygiejniske retningslinjer, beskriver ledelsen, hvordan alle medarbejdere er tilmeldt e-learning vedrørende de hygiejniske retningslinjer. Dertil beskriver ledelsen, at det er en del af plejhjemmets introduktionsprogram, at nye medarbejdere, ud over tilbud om e-learning, modtager oplæring i at finde hygiejneorganisationen på intranettet, i at finde vejledninger og instrukser på KK-intra, samt at modtage praktisk oplæring af en 'buddy'.</p> <p>Dertil beskriver ledelsen, at der er opstartet systematiske hygiejneaudits. En enkelt nøgleperson er foreløbigt udpeget og tilmeldt uddannelse inden for området. Nøglepersonen satte et stort fokus på hygiejnen i forbindelse med den seneste hygiejneuge. Endelig beskriver ledelsen, hvordan der er foretaget en nylig optælling af uniformer for at sikre, at der er tilgængelige uniformer i passende antal og størrelser, så medarbejderne anvender reglementeret uniform, når de er på arbejde.</p> <p>I relation til tilsynets anbefaling omkring hensigtsmæssig tilrettelæggelse af en plejesituation, beskriver ledelsen, hvordan medarbejderne og ledelsen har drøftet den konkrete situation som en utilsigtet hændelse. I den forbindelse har der bl.a. været drøftet, hvordan man skal klargøre remedier før opstart af pleje, og hvilke konsekvenser det kan have for beboeren, hvis man ikke er godt forberedt. Desuden har ledelsen sikret en større tilgængelighed til remedierne ved at åbne et tidligere aflåst depot. Plejeborde er indkøbt, og der er udarbejdet en tjekliste til plejebordene. Her kan medarbejderen få støtte til at huske, hvad de skal medbringe i boligen.</p> <p>I relation til tilsynets anbefaling i forhold til medarbejdernes anvendelse af instrukser og vejledninger på KK-intra fortæller ledelsen, at det nu er en del af introduktionsprogrammet. Desuden er ledelsen blevet bedre til at henvise til instrukser og vejledninger, når medarbejderne har spørgsmål i hverdagen. Introduktionsprogrammerne linker desuden direkte til de vigtigste instrukser. Der er implementeret nyt intranet i Københavns Kommune dagen før, som efter sigende vil være mere brugervenligt.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt er særligt fokus på, at ansvaret for medicinaudits overdrages fra kvalitetssygeplejersken til medarbejderne i afdelingerne med henblik på at skabe øget læring lokalt. Plejhjemmet gennemfører medicinaudits en gang om ugen, hvilket er en lokal prioritering på plejhjemmet og ikke en del af instruksen fra central side.</p> <p>Ledelsen beskriver, at dokumentationsaudits er under implementering, og de tilrettelægges, så medarbejderne parvis gennemgår en journal. Plejhjemmet har desuden implementeret SSA-møder, hvor dokumentationsområdet ofte er et tema.</p>

Metodisk arbejder plejehjemmet med PDSA i forhold til kvalitetsudvikling. Aktuelt afprøves en ny indretning af skuffen til sidedispenseringer, når beboeren modtager dosisdispensering.

Plejehjemmet har fokus på mad og måltider, og de har bl.a. været igennem et forløb med Meyers Madhus. Fokus er på mellemmåltider, men i høj grad også på CO2 nedbringelse og forebyggelse af madspild. Medarbejderne har bl.a. modtaget undervisning i tilberedning af hjemmelavet humus og smoothies. I forhold til beboerne har der det seneste år været et øget fokus på valgfrihed og medbestemmelse omkring mad og måltider, og der er etableret differentierede måltidsløsninger i afdelingerne, tilpasset beboernes ønsker. Desuden er bestillingssystemet opdateret, hvilket har afstedkommet en mere enkel bestillingsprocedure.

Plejehjemmet gennemfører beboergennemgange en gang ugentligt med en kandidate, hvor alle beboere gennemgås hver 14. dag, og i de modsatte uger gennemgås udvalgte fokusbeboere. Plejehjemmets ledelse beskriver, hvordan beboergennemgangene medvirker til en mere forebyggende tilgang, bl.a. i forhold til nedbringelse af antipsykotisk medicin i samarbejde med plejehjemslægen.

Der er fast struktur omkring BPSD-konferencerne, hvor kontaktpersonen deltager sammen med en leder og en demensvidenperson. NPI'er udarbejdes dog sammen med det resterende team, for at få alle medarbejderes inputs om beboeren med. Dertil beskriver ledelsen desuden aktuelt fokus på dysfagi, tryksår, palliation og magtanvendelse.

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 Lindehusene fortsat har et udviklingsområde i forhold til at sikre, at medarbejderne kender og arbejder ud fra de hygiejniske retningslinjer.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Lindehuset er organiseret med en forstander, som ud over at have ledelsesansvaret for A og B-huset i Lindehusene, også har ansvaret for Aktivitetscenter Træning og rådgivning (tidlig indsats) og rådgiver/rejseholdet, som alle er centraliseret i Lindehusene.

Lindehusenes to huse med plejeboliger har hver deres tilknyttede afdelingsleder og koordinerende demensfaglige sygeplejerske. Husene støttes desuden fagligt af en tværgående gruppe, bestående af sygeplejersker og terapeuter.

To sygeplejersker er tildelt kvalitetsansvar, og der er aftalt tydelige snitflader til afdelingslederens ansvarsområde.

Ledelsen beskriver, at tidligere afviklede kvalitetsmøder nu er afløst af PDSA-møder, bl.a. for at sikre overførselsværdi i forhold til at anvende metoden PDSA. Kvalitetssygeplejerskerne samler op på indsatser og udviklingsområder med afdelingslederne en gang ugentligt.

Ledelsen beskriver, at der på plejehjemmet arbejdes ud fra overskriften 'Vi laver velovervejede forandringer, som er baserede på faglighed og data'.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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 fokus på interaktion, kommunikation og stemning på Lindehusene på tilsynsdagen. 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 af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderen banker på beboerens dør, og går ind i boligen. Beboeren sover tungt, og medarbejderen kalder lavmælt på beboeren, imens medarbejderen nænsomt berører beboerens arm. Medarbejderen kalder flere gange, uden at beboeren reagerer, og medarbejderen går derfor ud for at forberede remedier på badeværelset i stedet for. Herefter vender medarbejderen tilbage til beboeren, kalder et par gange, hvorefter beboeren tydeligt siger fra. Plejen afbrydes derfor, og medarbejderen orienterer tilsynet om, at medarbejderen vil forsøge igen senere.

Tilsynet deltager herefter i plejen af en anden beboer, som forsigtigt vækkes af den ene af de to tilstedeværende medarbejdere. Medarbejderen nævner lavmælt beboerens navn, og berører beboeren på ryggen. Beboeren lider af en svær kognitiv funktionsnedsættelse. Medarbejderen siger; 'godmorgen - se på mig' i en kærlig og omsorgsfuld tone. Beboeren mumler og kommer med små udbrud, som medarbejderne løbende gengælder. De to tilstedeværende medarbejdere koordinerer og kommunikerer kortvarigt med hinanden under plejeindsatsen, men de har ellers fuldt fokus på interaktion med beboeren.

I forbindelse med forflytning med lift holder beboeren fast i liftstropperne. Medarbejderen guider beboeren til at slippe på en nænsom måde. Under plejen er der generelt begrænset kommunikation, men efter, at beboeren er kommet op i kørestolen, har medarbejderne og beboeren en dialog præget af humor og smil.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboer sidder på toilettet, da tilsynet ankommer. Medarbejderen præsenterer sig. Medarbejderen holder øjenkontakt med beboeren, og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen fører en sparsom og målrettet dialog, som omhandler plejerelevante emner. Beboeren har begrænset sprog, og medarbejderen anvender spejling af beboerens følelser og gentager nøgleord, som beboeren udtrykker. Medarbejderen har en rolig adfærd, og benytter sig af fysisk berøring flere gange i kontakten med beboeren.

<p>Selvbestemelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, hvilket bl.a. afspejles i en begrænset kommunikation under selve plejen. Medarbejderne sikrer sig, at beboeren løbende orienteres og inddrages i plejen ved at forberede beboeren på det, der skal ske. Tilsynet observerer, hvordan tempoet er afstemt efter beboeren, så beboeren kan følge med uden at blive forvirret eller urolig.</p> <p>Beboeren er følsom på huden, og kommer indimellem med kraftige udbrud, hvis noget generer beboeren. Medarbejderne svarer straks anerkendende i forhold til beboerens ubehag, og lover at skynde sig.</p> <p>Efter, at beboeren er kommet op at sidde i stolen, inddrages beboeren i valg af bluse. Medarbejderen holder blusen op foran beboeren, og spørger, om beboeren vil have blusen på.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. sidder beboeren på toiletet, så beboeren har udsyn til resten af boligen, som iflg. medarbejderen skaber tryghed for beboeren.</p> <p>Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres for at fastholde beboeren. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren godkender vandets temperatur, inden badet påbegyndes.</p> <p>Beboeren samarbejder under hele forløbet og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis, f.eks. ses det, at beboeren er rolig og smilende under hele plejen.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor det dog er begrænset, hvor meget beboeren kan deltage, idet beboeren er svært kognitivt svækket. Medarbejderne opfordrer dog beboeren til at løfte hovedet i forbindelse med afklædning. Desuden bidrager beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får sko på. Medarbejderen kommunikerer inddragende, guidende og anerkendende med beboeren, bl.a. skal medarbejderen vaske beboerens hånd. Beboeren har svært ved at samarbejde om at åbne hånden. Medarbejderen åbner forsigtigt hånden, og fører kluden ind i hånden, imens medarbejderen roser beboeren med et <i>'ja sådan - flot'</i>. I forbindelse med tandbørstning med el-tandbørste sikrer medarbejderen, at tempoet tilpasses beboeren, så beboeren har mulighed for at åbne munden og være aktiv deltagende under tandbørstningen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger. Beboeren har en del fysiske ressourcer, men beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på.</p>

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. Indsætserne ses primært af kompenserende karakter, idet begge beboere lider af svær kognitiv funktionsnedsættelse, men medarbejderne sikrer en rehabiliterende tilgang, hvor det er muligt, i forbindelse med plejen hos de to beboere.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder indledningsvist remedier til plejen. Remedier til nedre hygiejne stilles på et bord ved beboers seng, herunder skraldespand, vaskefad i plasticpose, håndklæder, tøj og ble. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboeren. Plejen gennemføres generelt uden forstyrrelser. En ergoterapeut dukker op, og skal tilse beboers kørestol. Ergoterapeuten hilser på beboeren, og fortæller, at beboeren ser godt ud. Beboeren griner. Ergoterapeuten vil vende tilbage, når beboeren er færdig med morgenplejen. Forstyrrelsen har umiddelbart ingen negativ indflydelse på plejeforløbet. Medarbejderne betjener funktioner i relationen til Vend-let, loftslift, plejeseng og kørestol på rutineret vis.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på badeværelset. Medarbejderen har desuden affaldsspand inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboers ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse. Ifølge medarbejderen er beboeren mere rolig og deltagende, når beboeren sidder på toilettet, hvilket også afspejles under observationsstudiet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne sikrer, at de praktiske opgaver håndteres løbende under plejen, bl.a. sikrer den ene medarbejder aftørring af kørestolen, inden beboeren liftes over i den. Et vindue sættes på klem på badeværelset, inden boligen forlades.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet foretager kun observation af plejen. Praktiske opgaver varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og pleje
Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne udfører både nedre og øvre hygiejne i sengen. Efterfølgende tilbydes beboeren tandbørstning på badeværelset. Beboeren får til sidst hjælp til at få creme på hænderne, hvilket beboeren tydeligt nyder. Beboeren kigger intensivt på medarbejderen, og smiler stort.

Medarbejderne ifører sig plastforklæde og engangshandsker, inden de påbegynder plejen. I løbet af plejeforløbet observeres flere brud på de hygiejniske retningslinjer, herunder manglende afspritning af hænderne i forbindelse med afgang af handsker. Den ene af medarbejderne observeres i stedet at afspritte hænder, iført handsker, gentagne gange. Samme medarbejder foretager flere urene procedurer, bl.a. håndtering af urent vasketøj, hvorefter medarbejderen ikke sikrer korrekt håndhygiejne, inden der foretages rene procedurer, herunder håndtering af rent tøj fra beboerens tøjskab.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har fået udført nedre hygiejne i sengen forud for tilsynets ankomst til boligen. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og har dækket beboeren til med et håndklæde, mens beboeren sidder på toilettet. Beboeren bliver siddende på toilettet under badet, da beboeren bedst kan rumme dette, ifølge medarbejderen.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekte skift af handsker igennem forløbet. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. I et tilfælde, efter at de urene handsker aftages, foretager medarbejderen aftørring af beboerens øjne med et papirhåndklæde.

Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og smører beboeren ind i creme efter badet. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de tre observerede medarbejdere alle udviser manglende kendskab til de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne flere gange under de to observationsstudier foretager indsatser uden efterfølgende at sikre korrekt håndhygiejne, inden der fortsættes med rene procedurer, hvormed de ikke sikrer afbrydelse af smitteveje.

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

Fællesarealer

Data:

I Lindehusene er fællesarealerne indrettede med en lille dagligstue og et mindre spisekøkken, som er centreret i midten af gangen med boliger, så beboerne ledes hen til fællesskabet. Tilsynet observerer, at der er medarbejdere til stede på fællesarealerne, som tager sig af beboernes forskellige behov.

Beboere, der kommer ud på fællesarealerne, mødes venligt, respektfuldt og imødekommende. Medarbejderne understøtter ofte deres kommunikation med beboerne med en let berøring, f.eks. ved at holde på beboerens arm eller holde i hånd under dialogen.

En urolig beboer går med en medarbejder i hånden. De går til fællesstuen, og beboeren tilbydes noget at drikke. De fleste beboere på fællesarealerne er beskæftigede med hænderne, enten med klodser, blade, bamser, dukker osv. Der serveres snacks for beboerne, enkelte beboere er selv med henne og vælge i snackskuffen.

Under frokosten ses beboerne samlet i spisestuen. Der sidder medarbejdere ved hvert bord, der hjælper beboerne. Der afspilles rolig og afslappende musik. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne løbende afværger potentielle sammenstød imellem beboerne, f.eks. under frokosten, hvor en beboer kommenterer en anden beboer, hvortil medarbejderen roligt opfordrer beboeren til at koncentrere sig om sin egen mad.

I spisestuen sidder en beboer i en blød lænestol med et tæppe om sig. Beboeren får hjælp til at spise af en medarbejder. Beboeren kommunikerer ikke med et sammenhængende sprog, men medarbejderen lytter interesseret, og støtter beboeres kommunikation ved at gentage vigtige ord i beboerens fortælling. En anden medarbejder reagerer på non-verbale udtryk og ansigtsmimik hos en beboer uden sprog og siger bl.a.; *'hov - kunne du ikke lide det'*.

Sociale aktiviteter

Tilsynet observerer mange hverdagsaktiviteter ved rundgang på plejehjemmet.

En beboer ses siddende sammen med en medarbejder. Beboeren har en demensdukke i armen, og medarbejderen i hånden. En anden medarbejder har en dialog med en beboer, der sidder i en komfortabel stol. Beboeren har et begrænset sprog, og medarbejderen reagerer med et 'ja' eller 'nå' på det, beboeren fortæller. Pludselig begynder beboeren at stave, og sammen staver de til ordet 'skole' Bagefter griner de sammen.

I Lindehusene er der tilbud om flere fællesaktiviteter, som annonceres på opslagstavlerne. På tilsynsdagen har Lindehusene besøg af en vuggestue, som kommer fast hver torsdag. Beboere og børn sidder fælles i en rundkreds. Børnene sidder på en madras på gulvet, beboerne på stole. Der synges 'pegefinger, hvor er du' og alle synger med. Beboerne nyder samværet, og de deltager i fællessangen i det omfang, de formår. Stemningen er god, og der grines sammen med børnene. En beboer fortæller senere til interviewet, at der er faste aftaler med børnene om, at de først synger, derefter får de saft og til sidst en kiks til turen tilbage til vuggestuen. Beboeren fortæller, at det er en aktivitet, som alle beboerne nyder og ser frem til.

Tilsynets samlede vurdering - 1

I forhold til plejehjemmets fællesarealer vurderer tilsynet, at plejehjemmets indretning imødekommer målgruppens behov, og de inviterer til socialt samvær for beboerne. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, hvor medarbejderne udviser forståelse for målgruppens særlige behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejehjemmet tilbyder aktiviteter, som er tilpassede målgruppen af beboere.

3.3 Interview med beboere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet udpeger otte beboere i forbindelse med tilsynet. Heraf kan fire beboere deltage i hele eller dele af interviewet.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de er glade for at bo på Lindehusene, hvor tilsynet bemærker, at flere beboere stolt viser deres bolig frem. Ligeledes observerer tilsynet, at beboerne virker trygge i samværet med medarbejderne, og at de holder sig i nærheden af medarbejderne på fællesarealerne. Flere af de interviewede beboere kan tillige italesætte, at de føler sig trygge, fordi der er medarbejdere, der passer på dem.</p> <p>Beboerne beskriver på forskellig måde, at de oplever livskvalitet og tryghed. En beboer viser tilsynet en del bamses, som beboeren fortæller er vigtige, hvis man er utryk. Beboeren har fået en del bamses forærende i tiden på plejehjemmet. Beboeren siger; <i>'Det ikke er så vigtigt, om det er barnligt - man skal gøre det, der giver tryghed'</i>.</p> <p>En anden beboer siger; <i>'Det har været en svær proces at flytte ind, men jeg er glad for at være her. Jeg har et tungt sind, og kan godt blive deprimeret, men her føler jeg mig set og mærket. Det er jeg glad for'</i>.</p>
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne er i forskelligt omfang i stand til at udtrykke, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag, selv om beboernes kognitive udfordringer gør det svært.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan boligen er indrettet præcis, som beboeren ønsker det og med de ting fra hendes tidligere hjem, som har størst værdi - <i>'sådan måtte det være, når jeg ikke kunne tage hele verden med'</i>.</p> <p>En anden beboer virker særdeles veltilpas, og fortæller livligt om billederne af sig selv og sine børnebørn. Beboeren har begrænset sprog, men nikker på spørgsmålet om, hvorvidt beboeren har det godt.</p> <p>En tredje beboer siger: <i>'Jeg bestemmer selv. I går blev jeg hentet af min datter, og så har jeg sovet hos hende, det er jeg glad for, at jeg kan'</i>.</p> <p>En fjerde beboer beskriver, hvordan det primært er personalet, der bestemmer det meste, men beboeren siger; <i>'jeg er godt tilfreds med, at det er personalet, der bestemmer. Det er rart, at de har styr på tingene'</i>.</p>
-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, på baggrund af interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i hverdagen i Lindehusene.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Alle otte beboere giver på forskellige måde udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og svarer til deres</p>
-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

behov. En beboer får bl.a. støtte til toiletbesøg, som beboeren fortæller, at beboeren godt kan glemme. Beboeren fortæller med stor tilfredshed om den løsning, medarbejderne har fundet frem til omkring inkontinens-hjælpemidler, hvor med beboeren føler sig meget selvhjulpne.

En anden beboer siger; *'Hvis jeg har brug for det, så får jeg hjælp, og de er gode til at spørge, om jeg har behov for hjælp'*.

Flere beboere bekræfter desuden, at de selv er aktive, og at de støttes i fortsat at gøre det, de selv kan.

Beboerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse. Med støtte fra tilsynet kan flere beboere fortælle, at de vil henvende sig til en medarbejder eller afdelingslederen, hvis der var noget, de ville klage over. En beboer fortæller bl.a., at beboeren altid kan gå til personalet, hvis hun har problemer, men at det endnu ikke har været tilfældet.

Observation

Tilsynet observerer seks boliger, som alle fremstår renholdte. Det samme gælder beboernes hjælpemidler. Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og tilsynet bemærker, at de kvindelige beboere har fået hjælp til at få smykker på og håret sat, og at de mandlige beboere er nybarberede.

Kontinuitet i støtten

Fem ud af otte beboere beskriver kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten, og de oplever, at aftaler overholdes. Beboerne observeres i interaktion med medarbejderne i afdelingen, hvor tilsynet bekræftes i at beboere og medarbejdere har et indgående kendskab til hinanden.

Tre beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne oplever, at medarbejderne er meget søde, og at de taler pænt til dem. Medarbejderne beskrives desuden som særdeles opmærksomme i forhold til beboernes behov og at de bidrager til, at der altid er en god stemning og en ordentlig omgangstone på plejehjemmet. Tre beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Fem beboere kan beskrive plejehjemmets aktiviteter og deres deltagelse heri. Tre beboere kan ikke redegøre for deres deltagelse i aktiviteter.

En beboer fortæller, at beboeren deltager i vuggestuens ugentlige visit, og beskriver desuden, hvordan beboeren går til hjernegymnastik. En anden beboer fortæller om et træningstilbud. Fem beboere ud af otte kan svare på, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. I forhold til de andre tre beboere er det tydeligt for tilsynet, at de hygger sig i medbeboernes og medarbejdernes selskab på fællesarealerne.

En beboer fortæller, at beboeren ikke deltager i aktiviteter, og heller ikke er socialt anlagt. Tilsynet observerer imidlertid billeder i afdelingen, hvor beboeren storsmilende er på tur sammen med medbeboere.

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

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med den mad, de får serveret, hvilket både gælder den kolde og den varme mad.

En beboer siger; *'Jeg laver selv morgenmad og frokost. Så længe jeg kan, så vil jeg gerne det. Aftensmaden er udmærket'*.

En anden beboer fortæller at; *'Smørrebrødet til frokost smager godt, og der er variation i de varme retter om aftenen. Det er virkelig god mad'*.

En tredje beboer siger; *'Jeg har tidligere spist meget grønt, det savnede jeg her i starten, men det er blevet meget bedre'*.

En beboer er ikke tilfreds med den varme mad, og siger; *'Det er ikke høj kokekunst. Maden skal være et samlingspunkt, jeg er ked af, at den ikke er bedre'*.

Beboeren fortæller herefter, at en medarbejder altid formår at gøre maden lækker og indbydende. Beboeren fortæller, at medarbejderen f.eks. skærer kartoflerne i halve, og rister dem i ovnen med krydderier, eller pynter maden med grønt drys. Beboeren synes det er enkle greb, der gør en stor forskel.

To af beboerne kan beskrive, at de oplever indflydelse på maden og menuen, og at de kan ønske retter. En tredje beboer fortæller om en spisegruppe, som beboeren deltager i. Her vælges menuen af beboerne, og måltidet tilberedes sammen.

En af de udpegede beboere observeres om formiddagen med en medarbejder, hvor beboeren inviteres med hen og for at kigge i snackskuffen for at vælge, hvad beboeren har lyst til.

Fem beboere fortæller, at de oplever, at det er hyggeligt at spise sammen med de øvrige beboere. En beboer fortæller, at der altid sidder medarbejdere med ved bordene.

Tre beboere kan ikke besvare spørgsmålene.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med måltidets rammer, hvor beboerne særligt fremhæver medarbejdernes aktive deltagelse.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, at udgangspunktet i plejehjemmets kvalitetsarbejde er kvalitet og struktur. Hver morgen afholdes et morgenmøde, hvor dagens opgaver koordineres, bl.a. i forhold til sygeplejefaglig dækning i huset. Dertil anvendes en manuel tavle, hvor det fremgår, hvilke opgaver der skal løses på dagen, hvornår der skal gennemføres audits, hvilke beboere der skal gennemgås ved beboergennemgang mv. Den manuelle tavle hænger sammen med den elektroniske tavle, hvor medarbejderen beskriver, at opfølgninger fremgår, så det sikres, at alle opgaver løses, f.eks. ved fravær. Afdelingslederen udarbejder en tydelig plan for dagen, så hvis lederen er fraværende, kan alle fremmødte medarbejdere se, hvad lederen havde tænkt i forhold til dagens bemanning. Der kvitteres for løste opgaver, så kollegerne kan se, om en opgave er løst. Medarbejderne fortæller desuden, at der aktuelt arbejdes fokuseret med dokumentationen, hvor medarbejderne fortæller, at der er et særligt fokus på den tværfaglige dokumentation. Desuden beskriver medarbejderne fokus på ernæring, hvor plejehjemmet modtager bistand fra konsulenter fra Meyers Madhus. Medarbejderne har bl.a. modtaget instruktion i ernæringsrigtige og klimavenlige mellem- og hovedmåltider, f.eks. smoothies. Der er fokus på klimavenlige frokostretter, hvor Københavns Kommunes diætister yder sparring, f.eks. har medarbejderne ændret svineleverpostej til kyllingeleverpostej. Plejehjemmet har i samme periode skabt et øget fokus på beboernes med- og selvbestemmelse, bl.a. via en madklub, hvor beboerne selv bestemmer, hvad der skal tilberedes.
-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne fremhæver, at de, i forhold til målgruppen på plejehjemmet, især lægger vægt på et godt kendskab til den enkelte beboer, hvilket medfører, at medarbejderne bliver i stand til at aflæse beboerens kropssprog, og på baggrund heraf kan hjælpe beboeren på en hensigtsmæssig måde.
-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Derudover beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på at stille enkle spørgsmål og at bruge korte sætninger i kommunikationen med den enkelte beboer.</p> <p>Hertil fortæller medarbejderne, at der skabes ro omkring beboeren, inden en samtale, f.eks. ved at tale med beboeren i beboerens egen bolig.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender en kravsnedsettende kommunikation. Mange beboere er yngre, og kommer direkte fra arbejdsmarkedet, hvortil medarbejderne er opmærksomme på at værne om beboernes værdighed i kommunikationen, så beboerne føler sig støttede i deres identitet, og møder forståelse for den, de er.</p>
<p>Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de sikrer inddragelse af beboerne gennem dialog med beboerne om deres ønsker og vaner. Hvis beboerne ikke er i stand til at udtrykke egne ønsker, aflæses deres adfærd, og der foretages en faglig vurdering. Medarbejderne beskriver, hvordan pårørende er vigtige bidragsydere i forhold til at fortælle beboerens livshistorie og præferencer.</p> <p>Plejen tilrettelægges efter en personcentreret tilgang, og altid efter beboernes døgnrytme. Medarbejderne beskriver, hvordan de samarbejder på tværs af alle vagtlag, og dermed understøtter beboernes behov og døgnrytme bedst muligt. Medarbejderne nævner eksempler med beboere, der går i bad tidligt om morgenen, eller sidder oppe om natten og arbejder.</p> <p>Plejehjemmet afholder BPSD-konferencer, og de anvender NPI-score til at afkode beboernes adfærd og behov. Medarbejderne giver hertil flere eksempler, f.eks. en beboer, der først, da han fik medicinen ophældt i et blå glas, kunne samarbejde omkring medicinindtagelsen. Medarbejderne fortæller også, at de under den personlige pleje aflæser beboernes kropssprog og ansigtsmimik, hvilket giver medarbejderne indikation om, hvorvidt beboerne har brug for en pause.</p> <p>Klippekortet anvendes til daglige aktiviteter og indimellem til ledsagelse.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for rehabiliteringsbegrebet, og de fortæller, hvordan de har fokus på at bevare beboernes ressourcer med et særligt fokus på de kognitive funktioner. Den rehabiliterende indsats tager afsæt i beboernes individuelle formåen og under hensyntagen til en hensigtsmæssig energiforvaltning, så beboerne også har energi til andet, end at udføre egen personlige hygiejne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan rehabilitering og værdighed hænger tæt sammen, da det har stor værdi for beboerne at kunne så meget som muligt selv. Derfor har medarbejderne et kontinuerligt fokus på inddragelse, både i personlig pleje, men også i inddragelse i små opgaver i afdelingerne, f.eks. omkring måltiderne og oprydning.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren i forbindelse med indflytning, og ofte er de pårørende også involverede. De fleste beboere har plejehjemlægen som fast læge, og lægen involveres ligeledes i drøftelserne omkring livets afslutning og beboerens udtrykte ønsker. Dokumentation for beboerens valg samt behandlingsloft fremgår tydeligt på forsiden af beboerens journal under 'vigtige oplysninger'. Så vidt det er muligt, undgås indlæggelse, da det er hårdt for de kognitivt svækkede beboere at være indlagt.</p> <p>Plejehjemmet råder dog over actioncards, som de kan medbringe og vise på hospitalet, så beboeren kommer først til og hurtigt hjem igen.</p>

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver bl.a. et velfungerende samarbejde med plejehjemmets ergoterapeut, der deltager ad hoc i forbindelse med både BPSD-konferencer og de daglige morgenmøder.

Plejehjemmets læge kommer en gang om ugen, og medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med lægen, som beboerne profiterer af, og hvor der bl.a. er fokus på nedbringelse af antipsykotisk medicin. Plejehjemslægen beskrives som særdeles tilgængelig, og at samarbejdet er velfungerende.

I forbindelse med en beboers udskrivelse fra hospitalet sikrer social- og sundhedsassistenten gennemgang af medicinkort og plejeforløbsplan. Såfremt beboeren kommer hjem med en genoptræningsplan, tages der kontakt til en fysioterapeut igennem den kommunale genoptræning. Plejepersonalet varetager den vedligeholdende træning.

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 redegør for faktorer med betydning for beboernes tryghed i hverdagen, hvor de beskriver at:

- Beboerne får hjælp af medarbejdere, som de kender, og de tildeles den hjælp, de har behov for.
- Medarbejderne er nærværende og opmærksomme i samarbejdet med beboerne, så beboerne kan mærke, at medarbejderne er der for dem.
- Beboerne oplever, at medarbejderne er tålmodige og lyttende.
- Beboerne tilbydes at være en del af fællesskabet.

Medarbejderne tilføjer, at den værste tid på døgnet er mellem kl. 8-10, hvor medarbejderne er optagede af opgaver i boligerne. Beboerne kan blive urolige, så der er altid en medarbejder i fællestuen. Døralarmerne slås fra om dagen, så de ikke virker forstyrrende.

I forhold til det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde beskriver medarbejderne at have fokus på nogle grundlæggende indsatser og daglige rutiner, f.eks.:

- Daglige observationer af beboernes velbefindende ved at 'scanne' kroppen for rødme, tegn på tryk og sår og igangsætte relevante indsatser, som f.eks. trykaflastning, venderegime mv.
- Hygiejne og anvendelse af værnemidler ved plejeopgaver. Der er fokus på korrekt handskebrug og på afspritning mellem handskeskift og korrekt håndvask til forebyggelse af smittespredning.
- Dysfagi - obs på synkeproblemer og risiko for fejlsynkning/lungeinfektioner. Plejehjemmets ergoterapeut kontaktes. Beboere med dysfagi tilbydes specialkost.

- Stort fokus på beboernes afføringsmønstre og symptomer på UVI, idet beboerne ikke selv kan sige til og fra. Forebyggende tiltag er masser af væske, laxantia og motion.

Medarbejderne beskriver, at de indgår i dialog med den enkelte beboer omkring beboerens egen sundhed. Det er beboerne, der bestemmer, hvordan de vil leve godt de sidste år af deres liv, f.eks. om de ønsker at fortsætte rygning eller at have hjælp til rygestop.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvorledes der dagligt sker en samlet planlægning og koordinering af opgaveløsningen.

Medarbejderne har en aftale om, at alt det, der kan vente, skal vente til efter kl. 11.00, så morgenplejen gennemføres med færrest mulige forstyrrelser. Medarbejderne ringer sjældent til hinanden. Medarbejderne finder i stedet hinanden, hvorpå de undgår opkald. Medarbejderne beskriver, hvorledes de sikrer tilbagemeldingspligten ved ændringer i beboernes tilstande ved at kontakte en medarbejder med et højere kompetenceniveau, f.eks. kontakter social- og sundhedshjælperen en social- og sundhedsassistent, der anvender specifikke målinger til vurdering af beboerens tilstand, f.eks. TOBS. For yderligere sparring kontaktes sygeplejerske eller læge, og den observerede ændring og efterfølgende handlinger dokumenteres i Cura. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de opfordrer nye afløsere til at sige til, hvis de oplever afvigelser hos beboerne.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at det generelt er svært at finde tid og ro til dokumentationsarbejdet. Nogle dage er bedre end andre. Hvis en beboer har behov for en til-en kontakt, kan medarbejderne nogle gange udføre mindre komplicerede dokumentationsopgaver i samværet med beboeren. I forhold til oprettelse af nye journaler eller omfattende opdateringer af en beboers journal beskriver medarbejderne både mangel på tid og ro til opgaven, der derved bliver forbundet med et stort pres.

Medarbejderne beskriver, at der kan være dokumentation, der ikke udføres tids- tro, herunder at nogle observationer først dokumenteres den efterfølgende dag.

Direkte adspurgt, beskriver medarbejderne dog, at kritisk dokumentation, såsom medicinændringer eller ændringer i en beboers tilstand, altid dokumenteres inden vagtens afslutning.

Medarbejderne oplyser at være fortrolige med Cura, og at de samarbejder og kan hente sparring hos både kvalitetssygeplejerske samt kolleger, der er særligt kompetente Cura-brugere.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne tilgår instrukser og vejledninger på intranettet. Medarbejderne beskriver, hvordan de altid kan spørge en af plejehjemmets sygeplejersker om hjælp og sparring, hvis noget er svært.

Dertil beskriver medarbejderne, at de aktivt bruger portalen VAR, særligt i relation til elever og studerende. En medarbejder har netop søgt efter en instruks i forhold til anlæggelse af en subcutan kanyler.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på meget tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men de oplever, at det kan være svært at finde tid til at sikre en tidstro dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og lokale dokumenter på intranettet.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de udfylder besøgsplanen på baggrund af en tilgængelig instruks. Nogle afdelinger anvender faste overskrifter i besøgsplanen til sikring af overblik og overskuelighed. Medarbejderne beskriver, hvordan de kort og præcist beskriver indholdet i besøgsplanerne på en handlevejledende og individuel måde, og som indeholder det, der er vigtigt i forhold til den enkelte beboer. Tryghedsskabende faktorer skal være beskrevet, idet målgruppen ofte ikke selv kan forklare sig. Medarbejderne fortæller, at der i varierende grad findes opdaterede besøgsplaner på plejehjemmet, hvorfor der i nogle afdelinger er mere mundtlig overdragelse af informationerne omkring den enkelte beboer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne beskriver en varieret kvalitet af indholdet i plejehjemmets besøgsplaner, men at de 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:

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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne 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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes 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 fra 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.