



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Lindehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	25

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Center for Demens, Lindehusene, Alléen 4 og Alléen 6, 2200 København N
Leder: Lone Vistisen
Antal boliger: 59 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos fem beboere. Det var ikke muligt at foretage flere interviews på grund af kompleksiteten i beboernes kognitive udfordringer. Tilsynet har deltaget i samvær med beboere på fællesarealerne• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en ufaglært medarbejder, to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Lindehusene. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra det seneste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante indsatser i kvalitetsarbejdet, samt at der er fagligt fokus på fortsat udvikling af kvalitetsarbejdet. Plejehjemmets organisering understøtter, at kvalitetsarbejdet involverer alle vagtlag, og at der arbejdes på at erfaringsudveksle imellem de to huse.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet af personlig pleje anvender en kommunikation, der er individuel, anerkendende og motiverende, og som er tilpasset beboerens behov og aktuelle situation. Medarbejderen anvender guidning og inddrager beboerens ressourcer på en faglig relevant måde. Det er tilsynets vurdering, at beboeren har en usikker mobilisering og med fordel kan anvende fodtøj på vej til badeværelset for derved at forebygge fald. Plejen er organiseret hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødvendige forstyrrelser for beboeren. Den praktiske støtte og personlige pleje udføres faglig relevant og efter gældende faglige retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at der generelt foretages en relevant, anerkendende, motiverende og individuelt tilpasset kommunikation under observationsstudiet af frokostmåltidet. En medarbejder kommunikerer på en mindre tilpasset vis med en beboer og anvender bandeord i dialogen og kælenavne over for beboeren. Hertil indleder medarbejderen samtale med en kollega om flere navngivne beboeres behov for tandpleje, herunder en specifik sygdomstilstand for en beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt anvender deres kendskab til beboerne til at understøtte, at beboerne kan udfolde deres selvbestemmelse under måltidet, og at deres ressourcer inddrages under måltidet. Frokostmåltidet er organiseret hensigtsmæssigt og har en god tidsmæssig udstrækning. Medarbejderne kender deres roller, og fastholder disse generelt under måltidet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fungerer som et hyggeligt samlingssted for beboerne. Beboerne fremstår trygge og tilfredse med at være på fællesarealerne. Medarbejderne igangsætter mange forskellige mindre individuelle aktiviteter med beboerne. Medarbejderne arbejder ud fra deres kendskab til beboerne, og afstemmer deres kommunikation, tilgang og tilbud om aktiviteter til beboerne herefter.

Interview med beboerne:

Tilsynet har besøgt fem beboere i deres boliger, og har, så vidt det var muligt, interviewet beboerne. Enkelte beboere har tilsynet både interviewet og fulgt på fællesarealet. Kun to af beboerne har kunnet svare på alle tilsynets spørgsmål. Tilsynets vurderinger er baseret på de svar, som beboerne har kunnet give, suppleret med enkelte observationer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne fremstår trygge og udtrykker, at de har selvbestemmelse. Beboerne er trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning. To beboere udtrykker, at det er for tidligt at tale om dette emne.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne er tilfredse med hjælpen. Beboerne er soignerede, og deres boliger og hjælpemidler er generelt rene. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i forhold til deres personlige behov for hjælp, men at en beboer oplyser, at der kommer en del vikarer, og at dette indebærer sprogvanskeligheder. Tilsynet vurderer, at beboerne er meget glade for medarbejderne, og at de er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Beboerne er tilfredse med deres hverdag på plejehjemmet og med de aktiviteter, de deltager i. Tilsynet vurderer, at beboerne har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål om overgange. Beboerne har forskellig oplevelse af madens kvalitet. Nogle beboere er tilfredse med maden, mens en beboer er utilfreds med madens art og smag. Ligeledes mangler denne beboer valgmuligheder, og oplever, at få serveret de samme retter flere gange på en uge. Beboerne er generelt tilfredse med måltiderne. En beboer savner, at medarbejderne sidder sammen med beboerne og spiser.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der har betydning for en værdig og anerkendende kommunikation med beboerne samt for metoder, der anvendes i hverdagens kontakt. Medarbejderne kan redegøre for deres indsats i forhold til beboernes selvbestemmelse og rehabilitering samt for dokumentationen af beboernes ønsker til genoplivning og for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgang og organisering af arbejdet i hverdagen, dog kan en medarbejder ikke redegøre for indsatser i forhold til ændringer i en beboeres helbredssituation, svarende til medarbejderens uddannelsesniveau. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne oplyser, at det kan være svært at finde tilstrækkelig ro til dokumentationsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for instrukser, vejledninger og VAR. Dog spørger en medarbejder helst kollegaerne om hjælp, og en medarbejder har ikke et kendskab svarende til medarbejderens uddannelsesniveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger. Hertil for handlingsanvisninger på servicelovsområdet, som fx klippekort.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der under frokostmåltidet foretages kommunikation med en beboer, hvor medarbejderen ikke får afstemt sin kommunikation tilstrækkeligt til beboeren. Hertil anvender medarbejderen bandeord og kælenavne under dialogen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder under frokostmåltidet nævner, at konkrete beboere har behov for tandlægeeftersyn, og hertil nævnes en konkret beboers sygdomstilstand.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsætter arbejdet med at sikre en værdig og individuelt tilpasset kommunikationsform fra medarbejderne. Herunder at det italesættes, at medarbejderne ikke foretager faglige drøftelser i samvær med beboerne, og at de ikke nævner navngivne beboeres behov for behandling på fællesarealerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboeren under observationsstudiet af personlig pleje er usikker i mobiliseringen, og at beboeren med fordel kunne anvende fodtøj i stedet for strømper.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i et fagligt forum drøftes, hvorledes fodtøj er en væsentlig del af den faldforebyggende indsats.</p>

<p>Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker utilfredshed med madens art og kvalitet. Ligeledes oplever beboeren manglende indflydelse på menuplanen, og beboeren har oplevet at få de samme retter serveret flere gange på en uge. Beboeren savner, at medarbejderne sidder med omkring bordet ved måltiderne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, hvordan beboere, der har behov herfor, kan få indflydelse på menuens sammensætning. Ligeledes at det sikres, at der er variation i menuen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med, hvordan en konkret beboer i højere grad bliver tilfreds med måltiderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke svarer i forhold til medarbejderens uddannelsesniveau på spørgsmål om ændringer i beboernes helbredssituation eller udviser tilstrækkeligt kendskab til VAR.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det sikres, at en konkret medarbejder har den nødvendige faglige viden - svarende til medarbejderens uddannelsesniveau.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn blev der givet anbefalinger på områderne håndhygiejne, måltidets afvikling og medarbejdernes roller, herunder beboernes medinddragelse i forhold til måltiderne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er i forhold til anbefalingen om de hygiejniske retningslinjer for håndhygiejne er arbejdet med hygiejneaudit, og der er etableret et hygiejneteam på plejehjemmet. De er netop startet med tavlemøder igen, og heri indgår drøftelser på hygiejneområdet. Der udføres hygiejneaudit hver uge i alle afdelinger.</p> <p>I forhold til anbefalingerne om måltidet er der i den ene afdeling arbejdet med en fast plan for måltiderne. Der er fokus på at skabe nærhed mellem medarbejderne og beboerne, og vikarer informeres om, hvorledes måltiderne skal understøttes. I den anden afdeling er rammerne for måltiderne lidt anderledes, men også her er der fokus på værtsrollen, samt at måltiderne godt må have en vis udstrækning over tid. Lederne oplyser, at det er en kontinuerlig proces, fordi beboerne og forholdene omkring dem løbende skifter. I forhold til anbefalingen om at undgå at tale i 3. person om beboerne er der lavet aftaler om, at medarbejderne taler med hinanden om problemstillingen, hvis man observerer mindre hensigtsmæssig kommunikation. Ledelsen fortæller, at der skal arbejdes med DCM en gang pr. uge, hvor der også vil være fokus på kommunikation og personcentreret omsorg.</p> <p>Ledelsen har et fagligt fokus på, hvilken rammer der skal være om beboere med dysfagi-problematik. Ledelsen oplever, at COVID-19 problematik har givet udfordringer omkring beboernes inddragelse under måltiderne.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der er fokus på hygiejneaudits og på at etablere baseline og hygiejneteam. Plejehjemmet er i gang med at opstarte kvalitetstavlemøder en gang om ugen, og her skal der arbejdes med visuel datafremstilling for hygiejne, dokumentation og medicin. Der skal være et fast punkt med risikomedicin, og hertil arbejdes der med forskellige faglige temaer. Pt. arbejdes der med ernæringsområdet.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken sender resultater fra dokumentationsaudit til alle relevante medarbejdere i afdelingen. Der samles op i forhold til fund i auditeringerne med medarbejderne, og der er lejlighed til at drøfte forskellige aspekter af de fund, der gøres.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken sagsbehandler utilsigtede hændelser (UTH), og der er plan for, at disse data også skal udsendes til relevante medarbejdere.</p> <p>Der er et generelt fokus på at inddrage medarbejderne mere i kvalitetsarbejdet, fx ved at gennemgå UTH på tavlemøderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der fulgt op på anbefalingerne fra det seneste tilsyn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante indsatser i kvalitetsarbejdet, samt at der er fagligt fokus på fortsat udvikling af kvalitetsarbejdet.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Kvalitetsarbejdet er organiseret i et stort kvalitetsteam med ledergruppen, kvalitetssygeplejersken og repræsentanter fra dag- og aftenvagt. Der arbejdes tværgående og med nye indsatsområder - og i dette forum samles de to huses indsatser. Husene er ret forskellige, og på mange områder er der brug for differentiering i opgaveløsningerne, men i kvalitetsteamet arbejdes der med, om der er mulighed for at overfører erfaringer husene imellem. Der er små kvalitetsteams i hvert hus, hvor alle medarbejdere deltager.</p> <p>Afdelingslederen taler med de ansvarshavende aftenvagter, som holder tavlemøder om aftenen. Kvalitetssygeplejersken er jævnligt til stede i starten af aftenvagten og samarbejder med den ansvarshavende aftenvagt. Der sikres information til nattevagterne, og de involveres i forskellige afprøvninger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter, at kvalitetsarbejdet involverer alle vagt-lag, og at der arbejdes på at erfaringsudveksle imellem de to huse.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes observere på beboernes trivsel.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og siger godmorgen. Gardinerne trækkes fra, så solen skinner ind gennem vinduerne. Medarbejderen tænder for musikken og spørger ind til, om beboeren har sovet godt.</p> <p>Medarbejderen benytter beboers navn ved tiltale, og medarbejderen forsikrer beboeren om, at hun er kommet for at hjælpe beboeren. Beboeren fremtræder ængstelig og har svært ved at samarbejde, men idet medarbejderen er rolig i sin adfærd og kommunikerer stille og roligt, falder beboeren til ro. Kommunikationsformen er respektfuld og målrettet beboers kognitive udfordringer. Dertil vidner dialogen under plejen om, at medarbejderen kender til beboers livshistorie, og medarbejderen nævner flere episoder fra beboers liv og kan dertil nævne navne på beboers ægtefælle og bror.</p> <p>Under hele plejen roser og anerkender medarbejderen beboers indsats og medvirken.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Beboerne mødes med venlighed og respekt af medarbejderne. En beboer laver sjov, og medarbejderne svarer med et smil.</p>

	<p>En medarbejder støtter en beboer til at sidde skærmet under måltidet. Medarbejderen fortæller beboeren, at beboeren har behov for ro under måltidet. Herefter støtter medarbejderen beboeren til at spise. Medarbejderen bruger en del udsagnsbydeform, enkelte bandeord og anvender tiltaleformer som "skat" og "min pige". Medarbejderen taler meget og med relativ høj stemmeføring med beboeren under måltidet. Medarbejderen er meget venlig over for beboeren.</p> <p>En anden medarbejder, der støtter fire beboere, anvender en lav og blid stemmeføring. Medarbejderen guider beboerne med korte anerkendende sætninger og motiverer og inviterer beboerne til at spise. Når en beboer har vanskeligheder ved fx at vende gaflen korrekt, kommenterer medarbejderen positivt og vejledende på beboerens problem.</p> <p>En medarbejder siger til en kollega, mens de sidder ved bordet i spisestuen, at medarbejderen gerne vil have nogle navngivne beboere til tandlægen. Medarbejderen nævner beboerne ved navn, og at en beboer har en bestemt sygdomsproblematik i munden.</p> <p>To medarbejdere opmuntrer en beboer til at synge en sang fra ungdommen. Medarbejderne taler ud fra beboerens livshistorie om beboerens skoletid. Beboeren synger meget under måltidet, og medarbejderne taler om forskellige sange med beboeren. En medarbejder roser flere gange beboerens sangstemme.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen forklarer sine handlinger under plejen. Beboeren er ængstelig og har svært ved at forstå, hvorfor medarbejder gør de forskellige plejeopgaver. Medarbejderen gentager og forklarer flere gange sine handlinger, og beboeren accepterer medarbejderens handlinger. Medarbejderen fortæller beboeren, at hun gør tingene for at hjælpe beboeren, og at hun hjælper på den måde, beboeren godt kan lide det på, og som de har aftalt. Beboeren virker herefter rolig og tryk.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Medarbejderen, der serverer maden, fortæller en beboer ad gangen, hvilke stykker smørrebrød de kan vælge imellem. Bakken med smørrebrød holdes frem for beboeren, så beboeren kan vælge. Medarbejderen vender tilbage med fadet flere gange under måltidet og fortæller, hvad hun erfaringsmæssigt ved, at beboeren kan lide at spise. En beboer bliver glad, da medarbejderen nævner, at beboeren plejer at være glad for en bestemt slags smørrebrød.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Beboeren guides til at sætte sig op på sengekanten. Beboeren virker opgivende og siger flere gange, at hun ikke kan stå op. Medarbejderen motiverer og forsikrer om, at beboeren godt kan klare opgaven. Medarbejderen fortæller, at beboeren skal gå ud på toilettet. Medarbejderen holder beboeren i hænderne og støtter beboeren ud på badeværelset. Dette foregår på en lidt usikker måde, beboer er iført strømper, og mobiliseringen ser lidt usikker ud.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen om, at mobiliseringen fremstod usikker, og at denne kunne sikres ved, at beboeren fik tilbud om at få fodtøj på.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Beboerne kan ikke selv tage maden, og de fleste af beboerne får hjælp til at skære maden ud.</p> <p>Medarbejderne guider beboerne til at spise. En medarbejder sætter sig over for en beboer med en portion mad og fortæller beboeren, at de begges spiser æg. Beboeren kigger på medarbejderen, der spiser, og en anden medarbejder får lov til at hjælpe beboeren med at spise.</p>

To beboere skåler med hinanden, men den ene beboer går i stå med glasset løftet. En medarbejder rækker herefter sit glas frem over bordet og "klinker" glas med beboeren, og herefter løfter beboeren glasset til munden og drikker.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet af personlig pleje anvender en kommunikation, der er individuel, anerkendende og motiverende, og som er tilpasset beboerens behov og aktuelle situation. Medarbejderen anvender guidning og inddrager beboerens ressourcer på en faglig relevant måde. Det er tilsynets vurdering, at beboeren har en usikker mobilisering, og at der med fordel kan anvendes fodtøj på vej til badeværelset for derved at forebygge fald.

Tilsynet vurderer, at der generelt foretages en relevant, anerkendende, motiverende og individuelt tilpasset kommunikation under observationsstudiet af frokostmåltidet. En medarbejder kommunikerer på en mindre tilpasset vis med en beboer, og medarbejderen anvender bandeord i dialogen og kælenavne over for beboeren. Hertil indleder en medarbejder samtale med en kollega om flere navngivne beboeres behov for tandpleje, herunder en specifik sygdomstilstand for en beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender deres kendskab til beboerne til at understøtte, at beboerne kan udfolde deres selvbestemmelse under måltidet, og at deres ressourcer inddrages under måltidet.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen finder remedier frem, før plejen starter. Medarbejderen forlader kun boligen en gang for at hente rent tøj til beboeren. Dette bemærker beboeren ikke, da beboeren på dette tidspunkt er på badeværelset. Overordnet er plejen tilrettelagt, så medarbejderen er tæt ved beboeren under hele forløbet og skaber tryghed og nærhed. Der sker ikke unødvendige afbrydelser under plejen. Medarbejderen har afleveret sin telefon til en kollega, før plejen igangsættes.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Ved starten af måltidet sidder medarbejdere og beboere samlet i spisestuen. Medarbejderne taler om, hvor beboerne skal sidde ved bordet. Medarbejderne sørger for, at døren til gangen er lukket, og at der ingen forstyrrelser er under måltidet. En beboer skærmes sammen med en medarbejder ved et andet bord. Beboeren får serveret maden færdiganrettet på en tallerken.</p> <p>En medarbejder serverer og præsenterer maden, mens de to andre medarbejdere sidder ved hvert sit bord. Medarbejderne fastholder deres roller, og den ene medarbejder bliver ved med at tilbyde mad og drikkevarer under hele måltidet. En medarbejder bliver siddende under hele måltidet. En anden medarbejder rejser sig fra bordet, inden måltidet er helt færdigt, for at hente noget at drikke. Medarbejderen, der serverer, træder til og sætter sig ved siden af beboeren med det samme.</p> <p>Der er god tid til måltidet, og medarbejderne skaber en god ramme for beboerne. Tilsynet bemærker positivt, at der ikke er nogen telefoner, der ringer under måltidet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen er organiseret hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødvendige forstyrrelser for beboerne.

Tilsynet vurderer, at frokostmåltidet er organiseret hensigtsmæssigt og har en god tidsmæssig udstrækning. Medarbejderne kender deres roller, og fastholder dem generelt under måltidet.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Beboeren har haft afføring i bleen, som er lækket på lagnet og madras. Medarbejderen aftager straks det beskidte lagen og oplyser til beboeren, at hun vil tilbyde et bad, da der har været et uheld med afføring.</p> <p>Før beboeren anbringes i kørestolen efter badet, sprittes denne af.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at hun vil rydde op i boligen, efter at beboeren har fået morgenmad. Tilsynet overværer ikke denne del.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen ifører sig mundbind, forklæde og handsker. Under plejen skiftes der relevant handsker, og hænderne sprittes mellem handskeskift.</p> <p>Beboeren følges ud på toilettet, hvor beboeren anbringes på toilettet. Den snavsede ble fjernes og kasseres straks ned i en pose, som lukkes.</p> <p>Beboeren sidder på toilettet under badet, medarbejderen sikrer, at beboeren bliver gjort grundigt ren.</p> <p>Medarbejderen foretager flere handlinger, som er med til at fremme beboerens velvære, fx negleklipping, intim barbering og påføring af diverse cremer. Medarbejderen oplyser samtidig til beboeren, at det er sådan, beboeren gerne vil have det, og at det er det, de har aftalt.</p> <p>Mens beboeren er på badeværelset, hjælpes beboeren med påklædningen, og beboeren går med hjælp fra medarbejderen hen til kørestolen, som er anbragt i stuen. Beboeren er nu iført fodtøj, og mobiliseringen er væsentligt mere sikker.</p> <p>Medarbejder aftager forklæde og handsker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres fagligt relevant og efter gældende faglige retningslinjer.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer, at der er mange medarbejdere og beboere samlet på fællesarealerne. Der er en hyggelig indretning på afdelingerne, og tilsynet observerer god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Medarbejderne taler venligt og imødekomende til beboerne. På en afdeling er der udgang til en meget stor træterrasse, hvor en beboer for nylig har været med til at sættes årets første planter.</p> <p>Fællesarealet på en afdeling er indrettet med et køkkenalrum i den ene ende af afdelingen og en spisestue i den anden ende. En medarbejder fortæller, at de har rykket spisestuen ned i den anden ende af afdelingen - væk fra køkkenet og indgangen, for at sikre ro ved måltiderne. Køkkenalrummet er indrettet med et tv, en hvilestol, en let sofa og et lille spisebord, hvor nogle beboere spiser deres morgenmad.</p> <p>En beboer går frem og tilbage på gangen i løbet af formiddagen. En medarbejder, der arbejder i køkkenet, taler flere gange med beboeren, og bekræfter beboeren i dennes oplevelse af, at der er noget, der generer beboeren. Beboeren inviteres til at komme med i haven senere - beboeren afviser dette, og tilbydes hjælp til noget, som beboeren er optaget af.</p>

	<p>Medarbejderen er omsorgsfuld over for beboeren, og beboeren ser ud til at føle sig mødt og forstået. Medarbejderen tilbyder beboeren noget at drikke. Beboeren er fortsat rastløs, og medarbejderen viser beboeren en madvare fra køkkenskuffen. Medarbejderen fortæller beboeren om, hvordan den kan indgå i et dejligt måltid, og hvordan det tilberedes. Beboeren smiler og står stille og lytter til medarbejderens forklaring. Beboeren virker for en periode mindre rastløs.</p> <p>En medarbejder går stille hen til en beboer, lægger en hånd på beboerens arm, hilser og viser beboeren en pille i et medicinbæger. Medarbejderen støtter beboeren på faglig korrekt vis i at indtage medicinen.</p> <p>På fællesarealet i en anden afdeling sidder flere beboere ved morgenmaden. En medarbejder sidder over for to beboere. Medarbejderen motiverer en beboer til at spise sin mad. Beboeren er glad, men ikke så interesseret i maden.</p> <p>En medarbejder hilser på en beboer. Beboeren hilser glad tilbage og klapper medarbejderen på kinden.</p> <p>I en afdeling er syv beboere samlet i køkken-alrummet ved tre borde, rummet er pyntet med en stor gren i loftet, hvorfra der hænger papirklip. Der spilles melodisk musik på musikanlægget. Der sidder en medarbejder ved hvert bord. En medarbejder hjælper en beboer med at spise og drikke. Medarbejderen giver hjælpen på en stille og rolig måde. Ved et andet bord kigger beboerne i ugeblade og får lidt at drikke. En medarbejder spiser sin medbragte mad sammen med en beboer. Medarbejderen taler med beboeren om hverdagsemner.</p> <p>Flere beboere sidder og slumrer i formiddagstimerne i køkken-alrummet. Beboerne fremstår afslappede, trygge og tilfredse.</p> <p>En medarbejder aftaler med en beboer, at de skal vande planter udenfor. Medarbejderen nævner det et par gange for beboeren, og til sidst spørger medarbejderen, om beboeren og medarbejderen skal hente beboerens jakke, så planterne kan blive vandet. Beboeren bekræfter, at det er en god idé. Medarbejderen fylder vandkanden sammen med beboeren, og de går hånd i hånd ud i haven for at vande planterne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne løbende tilbyder beboerne forskellige drikkevarer.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På en afdeling har en medarbejder sin hund med på afdelingen. Hunden ligger stille i en stol og lader sig klappe. Adspurgt, fortæller en beboer, at hun kan lide hunden. Senere er beboeren meget optaget af hunden, der leger med en bold. Beboeren griner og nævner hundens navn mange gange.</p> <p>Beboerne kommer på skift i køkken-alrummet for at spise morgenmad. En medarbejder serverer maden for beboerne. Medarbejderen serverer havregrød for en beboer - beboeren siger, at det kan hun ikke spise. Medarbejderen siger, at beboeren bare kan lade maden stå lidt. Efter noget tid spiser beboeren sin havregrød.</p> <p>En beboer sidder ved spisebordet efter morgenmaden. Beboeren maler i en malebog - en medarbejder sidder over for beboeren og maler ligeledes i en malebog. Beboerens farveblyant er ikke helt spids, og medarbejderen rejser sig for at spidse farveblyanten. Da medarbejderen har rejst sig, skubber beboeren malebogen væk. Da medarbejderen kommer tilbage, begynder medarbejderen at farve igen - medarbejderen peger på beboerens hæfte, og efter lidt tid farver beboeren igen.</p> <p>Der spiller danske sange på musikanlægget. En beboer nynner med på sangen <i>Nu smiler fagert den danske kyst</i>. Beboeren, der ser ud til at sove i lænestolen, begynder flere gange i løbet af formiddagen at nynne klart og tydeligt med på musikken.</p> <p>En beboer sidder med en demensdukke - beboeren er i godt humør. Dukken har fået curlers i håret, og beboeren er optaget af, at medarbejderen ruller en curler mere i dukkens hår. Beboeren griner og taler uforståeligt med medarbejderen.</p>

	<p>Medarbejderen svarer beboeren, som smiler glad tilbage. Medarbejderen giver en anden beboer en lille sansebold og viser med sin hånd, at beboeren kan rulle bolden i hånden.</p> <p>En medarbejder spørger en beboer, om de skal spille et spil. Beboeren har svært ved at udtrykke sig, men bekræfter, at hun gerne vil spille. Medarbejderen spiller med beboeren. Beboeren reagerer positivt på medarbejderen og giver "high five".</p> <p>En beboer vil gerne have en flødebolle - medarbejderen siger, at hun vil undersøge, om der er flødeboller. Medarbejderen finder en vaniljebolle og tilbyder den til beboeren. Beboeren siger, at det i hvert fald ikke er en flødebolle.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fungerer som et hyggeligt samlingssted for beboerne. Beboerne fremstår trygge og tilfredse med at være på fællesarealerne. Medarbejderne igangsætter mange forskellige mindre individuelle aktiviteter med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra deres kendskab til beboerne, og de afstemmer deres kommunikation, tilgang og tilbud om aktiviteter til beboerne herefter.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet har besøgt fem beboere i deres boliger, og har så vidt det var muligt interviewet beboerne. Enkelte beboere har tilsynet både interviewet og fulgt på fællesarealet. Kun to af beboerne har kunnet svare på alle tilsynets spørgsmål. Tilsynets vurderinger er baseret på de svar, som beboerne har kunnet give, suppleret med enkelte observationer.</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de er tilfredse med at bo på plejehjemmet. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er egentlig godt tilfreds, maden er god, og de fleste af medarbejderne er flinke"</i>. <p>En beboer giver udtryk for at have det godt. Beboeren fortæller tilsynet historier fra sin ungdom, og vil gerne i dialog med tilsynet. Det er tydeligt, at beboeren har en god kontakt til medarbejderne i afdelingen. Beboeren laver flere gange i løbet af dagen sjov og sikrer sig hos medarbejderne, at det er inden for en acceptabel ramme. Medarbejderen fortæller beboeren, at det er helt i orden.</p> <p>En beboer føler sig godt tilpas, men fortæller, at det er svært at bo med demente beboere, og at beboeren taler meget med medarbejderne omkring dette. Beboeren finder dog fortsat, at plejecentret er et godt sted at være. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil ikke flytte"</i>. <p>Beboerne fremstår trygge under tilsynets besøg på plejehjemmet.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne udtrykker alle, at de har selvbestemmelse i deres hverdag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja det har jeg, jeg kan dog heldigvis selv mange ting endnu - medarbejderne hjælper mig faktisk kun, når jeg er syg. Har det, som jeg ønsker det"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg bestemmer i allerhøjeste grad, jeg elsker at bo her, har en god hverdag og har aldrig haft det bedre".</i>
Livets afslutning	<p>To beboere fortæller, at de ikke taler med medarbejderne om livets afslutning. Begge beboere fortæller, at det er for tidligt at tage den samtale. Begge beboere er trygge ved at tage samtalen med medarbejderne. Den ene beboer siger, at beboeren er meget tryk ved sin kontaktperson, som beboeren kan tale med alt om. En beboer vil generelt være tryk ved at tale med medarbejderne om forskellige svære emner.</p> <p>To beboere kan ikke udtale sig om emnet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne fremstår trygge og udtrykker, at de har selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning. To beboere udtrykker, at det er for tidligt at tale om det emne.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>To beboere oplyser, at de selv foretager den personlige pleje. Den ene beboer fortæller, at beboeren har en aftale med medarbejderne om, at de siger til, hvis beboeren bliver usøigneret. Den anden beboer fortæller tilsynet, at medarbejderne altid gerne vil hjælpe beboeren, hvis der opstår et behov.</p> <p>En beboer bekræfter over for tilsynet, at plejen er god, og at beboeren er tilfreds med hjælpen.</p> <p>De øvrige beboere kan ikke svare på spørgsmål om pleje og støtte.</p> <p>To beboere fortæller, at de modtager deres medicin til tiden. Den ene beboer modtager doseret medicin, og administrerer selv medicinen.</p> <p>En beboer oplyser ikke at modtage medicin, mens de øvrige to beboere ikke kan svare på spørgsmålet.</p> <p>Tre beboere kan angive, hvem de ville henvende sig til, hvis de havde behov for at klage. En beboer ville sige det til en af medarbejderne eller forstanderen, hvis der var et problem. En anden beboer betegner medarbejderne som gode veninder. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Så der er bestemt ikke noget at klage over".</i> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg snakker med min kontaktperson, og hvis der er større problemer, er jeg gået videre til lederen. Hun lytter på mig, og problemerne bliver løst".</i> <p>De øvrige beboere kan ikke redegøre for deres adgang til at klage.</p>
Observation	<p>Beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil. Beboernes boliger er renholdte, og beboernes hjælpemidler er ligeledes generelt rene. En enkelt kørestol trænger til aftørring.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Tre beboere kan svare på spørgsmål om kontinuitet i medarbejdergruppen. To beboere er helt tilfredse og oplever, at det er de samme medarbejdere, der hjælper dem. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er de samme, der kommer".</i>

	En beboer fortæller, at der desværre kommer mange vikarer. Beboeren oplever, at der en overgang kom faste vikarer, men at de er blevet fastansatte nu. Der er en problemstilling i forhold til deres sprog, og beboeren oplever, at det er lidt vanskeligt for de andre beboere at forstå dem. Beboeren fremhæver dog, at beboeren selv har en fast kontaktperson, og ikke har problemer med vikarer, da beboeren heller ikke modtager daglig hjælp.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne er tilfredse med hjælpen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, og at deres boliger og hjælpemidler generelt er rene. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i forhold til deres personlig behov for hjælp, men at en beboer oplyser, at der kommer en del vikarer, og at dette indebærer sprogvanskeligheder.	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. En beboer bekræfter over for tilsynet, at medarbejderne er venlige og gode til at lave sjov. Tilsynet har observeret, at der er en sjov og munter kommunikation mellem medarbejderne og beboerne. Beboerne siger om medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er venlige".</i> • <i>" Der er intet at klage over. Der er fis og ballade, vi kan grine sammen. Der er en positiv stemning på afdelingen - det er rart og befriende".</i> • <i>"De respekterer mig, og jeg elsker sådan at være her"</i> <p>Tre beboere fortæller om deres aktiviteter i hverdagen. En beboer er glad for at gå ture. En anden beboer spiller kort med medarbejderne, og keder sig ikke. Den tredje beboer oplever ikke, at der er et fælles tilbud om aktiviteter, men beboeren ønsker det heller ikke. Beboeren kører selv cykelture og har en del aktiviteter, som beboeren udfører i sin bolig. Beboeren føler ikke, at dagene er lange, og beboeren er glad for at se tv.</p> <p>En beboer er tilfreds med at være sammen med de andre beboere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er meget glade for medarbejderne, og de er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med deres hverdag på plejehjemmet og med de aktiviteter, de deltager i.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Ingen af beboerne fortæller om overgange.</p> <p>En beboer fortæller, at lægen kommer hver 14. dag, og så kan man sige til, hvis man har brug for at tale med lægen. En beboer har beholdt sin egen læge, og beboeren klarer selv at gå til lægen.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne taler sammen om beboerens pleje. Beboeren siger:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja det synes jeg, de gør".</i> <p>Det har ikke været muligt at få besvaret flere spørgsmål om overgange.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - ingen score

Tilsynet vurderer, at beboerne har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål om overgange.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Tre beboere er meget glade for maden. Beboerne siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den kan jeg godt lide - det er traditionel dansk mad".</i> • <i>" Den er meget varieret, den ene dag bøf med ærter og kartofler, næste dag gule ærter og tredje dag flæskesteg, den smager vildt godt".</i> <p>En af beboerne fortæller, at man kan få indflydelse på den mad, der serveres, men beboeren kan ikke uddybe dette nærmere.</p> <p>En beboer er ikke tilfreds. Beboeren fortæller, at maden desværre ikke er så god. Beboeren beskriver, at man tidligere kunne vælge mellem to retter, men at det nu er afdelingslederen, der vælger mellem retterne. Beboeren oplever manglende indflydelse. Beboeren oplever heller ikke, at maden smager godt, og beboeren siger, at det er gammelmandsretter. Hertil fortæller beboeren, at det er indført, at beboerne kan få biksemad og frikadeller, og at det bliver serveret meget tit. Beboeren oplyser, at der tre gange i ugen før tilsynet er serveret biksemad og frikadeller. Det er beboerens hensigt at tage en samtale med forstanderen om dette.</p> <p>En beboer kan ikke udtale sig om maden.</p> <p>Tre beboere er tilfredse med måltiderne. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" Det er vildt hyggeligt".</i> <p>En beboer fortæller, at stemningen er lidt forskellig, nogle gange er der snak, og andre gange er der meget tavshed. Nogle af de andre beboere kan ikke tackle snak og uro. Beboeren fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg sidder sammen med to andre beboere, og vi har det rart. Det er dejligt, når personalet sidder med ved bordet. Desværre sker det for sjældent, da de altid skal hjælpe de beboere, der har behov for dette".</i> <p>Efter beboerens mening er der for få medarbejdere ved måltiderne.</p>
<h4>Tilsynets samlede vurdering - 3</h4>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellig oplevelse af madens kvalitet. Nogle beboere er tilfredse med maden, mens en beboer er utilfreds med madens art og smag. Ligeledes mangler denne beboer valgmuligheder og oplever at få serveret de samme retter flere gange på en uge.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med måltiderne. En beboer savner, at medarbejderne sidder sammen med beboeren og spiser.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i arbejdet på plejehjemmet tages udgangspunkt i respekt og nærvær, og at der arbejdes ud fra beboernes ressourcer. Beboerne skal have en god hverdag, hvor der er respekt for beboernes behov.</p> <p>Der afholdes BPSD konferencer, hvor beboerne gennemgås både sundhedsfagligt og socialfagligt. Der arbejdes med NPI screening, med blomstringsteorien, og der er fokus på at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller om arbejdet med at sikre en god hygiejne. To aftenvagter er med i hygiejneteamet, og de drøfter hygiejne på kvalitetstavlemøderne.</p> <p>En gang om ugen drøftes forskellige kvalitetsindsatser og problemstillinger, som er afdækket på forskellig vis.</p> <p>Der har været fokus på magtanvendelse, og en medarbejder skal deltage på et kursus samme uge om dette emne.</p> <p>Der arbejdes med dokumentationen, og medarbejderne giver eksempler på, at der fx dokumenteres i forhold til beboernes ernæring. Der udføres audit af sygeplejersken, og ud fra auditresultaterne drøftes det, hvilke indsatser der skal iværksættes.</p> <p>I en afdeling er der særligt fokus på dokumentationen, og her efterprøves, hvad der er dokumenteret. En medarbejder oplever, at dokumentationen har haltet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med e-tavler.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at de for at sikre en værdig kommunikation med beboerne arbejder med at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have en anerkendende tilgang. • Være i øjenhøjde. • Udvide nærvær. • Tage en dag ad gangen. • Være der, hvor beboerne er. <p>Medarbejderne fortæller, at de anvender sang og dans i kontakten til beboerne, og at det er vigtigt at have et godt kendskab til beboernes livshistorie.</p> <p>Der arbejdes med musikterapeuter, og musik anvendes meget i hverdagen.</p> <p>Der arbejdes ligeledes med kropssprog og mimik i samværet med beboerne.</p>

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>For at sikre en pleje og en hverdag, der stemmer overens med beboerens behov og ønsker, arbejdes der med relationen mellem beboeren og medarbejderen. Der arbejdes med kontaktpersonordningen, og der tages udgangspunkt i dokumentationen fra det sted, hvor beboeren har været tidligere samt i oplysninger fra og i dialog med de pårørende, tidligere kontaktperson og den demensfaglige vidensperson.</p> <p>Der er fokus på, at beboerne kommer godt i gang med deres ophold på plejehjemmet.</p> <p>I den daglige pleje er der fokus på at sikre kontakten til beboeren, og det prioriteres, at det er kontaktpersonen, der foretager plejen. Kontinuitet er en væsentlig del af tilgangen under plejen. Der tages udgangspunkt i beboerens behov på dagen.</p> <p>Der arbejdes med Klippekortordningen, som bruges til ekstra aktiviteter. Der tages udgangspunkt i beboernes livshistorie, når der skal gives tilbud til beboeren.</p>
Rehabilitering	<p>Der tages udgangspunkt i beboernes ressourcer i plejen og støtten til beboeren. Medarbejderne understøtter, at beboerne anvender deres egne ressourcer. Der arbejdes rehabiliterende, fx ved at understøtte, at beboerne selv spiser. Medarbejderen fortæller, at det prioriteres, at beboernes funktionsniveau fastholdes.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne ved, at beboernes ønsker om genoplivning står på forsiden af Cura. Medarbejderne ved, at det er lægen, der skal afdække beboernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det er vanskeligt at tale med beboerne om livets afslutning. Medarbejderne taler med de pårørende om emnet.</p>
Samarbejde	<p>Der samarbejdes med hospitalet ved en beboers indlæggelse, og der er ofte kontakt til hospitalet om beboerne. Medarbejderne kan være med første dag under indlæggelsen for at bistå beboeren, hvis der ikke er pårørende til stede.</p> <p>Det er en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, der tager imod beboeren ved udskrivning. Der er fokus på beboerens tilstand og medicin. Fysio- og ergoterapeuterne inddrages ofte efter en indlæggelse.</p> <p>Der dokumenteres i Cura i forhold til de ændringer, der er i beboerens status, så også aften- og nattevagt er orienteret. Beboeren drøftes på en konference efter udskrivning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der har betydning for en værdig og anerkendende kommunikation med beboerne samt for metoder, der anvendes i hverdagens kontakt og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør relevant for deres indsats i forhold til beboernes selvbestemmelse og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationen af beboernes ønsker til genoplivning samt for det tværfaglige samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne arbejder med at skabe tryghed for beboerne. Medarbejderne fortæller, at beboernes kendskab til medarbejderne giver tryghed, og at det er vigtigt med en hverdag med faste rammer. Musik anvendes til at understøtte den arousal, der er behov for i situationen, og dette bidrager ligeledes til, at beboerne er trygge.</p>

	<p>Der arbejdes med beboernes sikkerhed, fx i forhold til: Sikker medicinhåndtering, forebyggelse af magtanvendelse og observationer af beboerens hud.</p> <p>Hvis medarbejderen observerer ændringer hos beboeren, kontaktes en social- og sundhedsassistent. Der arbejdes forebyggende ved at smøre beboerne ind i creme, og der faldforebygges ved, at der ikke er løse tæpper, at der anvendes hoftebeskytter, og at beboeren udredes for faldtendens.</p> <p>Der arbejdes med at forebygge UVI ved at sikre god hygiejne og væske. Der er fokus på signaler fra beboerne på infektion.</p> <p>I forhold til medarbejdernes sikkerhed fortæller de, at de altid bærer en alarm på sig.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for korrekt medicinadministration, herunder at medicinen ses indtaget. Medarbejderne kan redegøre for dokumentation af administrationen af medicinen.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de tilrettelægger plejen, så der fx er lavet aftaler med andre medarbejdere, der skal bistå under plejen, inden plejen startes, så der er ro under plejeforløbet. Medarbejderne fortæller, at det er muligt at lægge telefonen fra sig under plejen.</p> <p>Fordelingen af opgaverne mellem medarbejderne sker hver morgen. Der planlægges ud fra opgavernes art, medarbejdernes kendskab til beboerne og kontaktpersonordningen. Ved ændringer hos beboerne kontaktes social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken. Der anvendes observationer og TOBS i situationen, og der ringes evt. efter lægen, hvis der er behov. En medarbejder fremstår under spørgsmål om ændringer hos beboerne ikke fagligt reflekteret i forhold til medarbejderens uddannelsesniveau.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at det kan være svært at få ro til at dokumentere, når der er travlt. Der bliver dokumenteret det nødvendige, men det kan være yderst vanskeligt på grund af målgruppen. Skal der opdateres handleplaner, planlægges der med dette i opgaveplanen for dagen. Det er muligt at modtage sparring i dokumentationsarbejdet.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne kan redegøre for deres kendskab til indsatskataloget, KK-net og VAR. En medarbejder oplyser, at medarbejderen spørger kollegaer ved behov for at finde den rette vejledning. En medarbejder har ikke et tilstrækkeligt kendskab til VAR i forhold til medarbejderens uddannelsesniveau.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange og organisering af arbejdet i hverdagen. Dog kan en medarbejder ikke redegøre for indsatser i forhold til ændringer i en beboers helbredssituation, svarende til medarbejderens uddannelsesniveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne oplyser, at det kan være svært at finde tilstrækkelig ro til dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for instrukser, vejledninger og VAR, dog spørger en medarbejder helst kollegaerne om hjælp, og en medarbejder har ikke et kendskab, svarende til medarbejderens uddannelsesniveau.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes efter en instruks om udarbejdelse af besøgsplanen. Beboernes egne ressourcer er beskrevet i planen, og der er henvisning i besøgsplanen til relevante handlingsanvisninger, fx hvis en beboer er udadreagerende. Der udarbejdes socialpædagogiske handleplaner for beboerne.</p> <p>Faste vikarer har kode til Cura, mens vikarer, der er løst tilknyttet, modtager en udprintning af besøgsplanen.</p> <p>En medarbejder oplyser, at de netop har gennemgået alle beboernes besøgsplaner på en afdeling.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Der udarbejdes handlingsanvisninger for Sundhedslovsområdet, fx for medicinadministration.</p> <p>For servicelovsområdet udarbejdes der handlingsanvisninger på Klippekortordningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger. Hertil for handlingsanvisninger på servicelovsområdet, som fx klippekort.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen spørgsmål.
Tilsynets samlede vurdering - ingen score	
-	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

4.2 METODE

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringssvar 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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