



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Klarahus

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	18
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



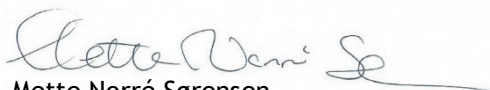
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Klarahus, Edith Rodes Vej 14, 2200 København N

Leder: Pia Mols

Antal boliger: 60 boliger, 41 boliger er lukket pga. brandsikring

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Klarahus på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat mindre udviklingsområder i forhold til flere af sidste års anbefalingerne.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis, er en venlig, og respektfuld kommunikation i observationsstudierne, der ligeledes understøtter et ligeværdigt og individuelt fokus. Medarbejderne arbejder på meget tilfredsstillende måde ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne på relevant vis inddrages med fokus på funktionsniveauet. Der arbejdes på meget tilfredsstillende vis med det gode måltid, dog vurderer tilsynet, at et øget fokus på servering af måltidet kan bidrage til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet, i observationsstudierne, på meget tilfredsstillende vis er tilrettelagt på hensigtsmæssig måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i observationsstudierne af personlig pleje, ikke forekommer unødige forstyrrelser under udførelsen af støtten. Dog vurderer tilsynet, at der under observationsstudiet af frokostmåltidet, forekommer unødige forstyrrelse som påvirker roen og stemningen under måltidet.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje i to af observationsstudierne, foregår på meget tilfredsstillende vis, under hensyntagen til beboernes individuelle behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Fraset praktisk støtte ved observationsstudiet af frokost måltid, hvor en medarbejder ikke anretter mad efter gældende hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet, på særdeles tilfredsstillende vis. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en særdeles tilfredsstillende variation af aktivitetstilbud på plejehjemmet.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker dog manglende oplevelse af selvbestemmelse. En anden beboer oplever ikke indflydelse på sin hverdag. Beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og oplever at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og boliger ses ligeledes renholdte. Dog vurderer tilsynet at flere hjælpemidler ses beskidte af støv og madrester. Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at fire beboere er utilfredse med kontinuitet i forbindelse med levering af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at tre beboere ikke oplever, at medarbejderne udviser respekt om beboernes bolig og privatliv.

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

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, som er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvordan medarbejderne sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Der redegøres for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboernes forløb.

Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Desuden kan medarbejderne redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde, samt hvordan disse anvendes i hverdagen.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på meget tilfredsstillende måde, og kan give eksempler på situationer, hvor der skal oprettes en handlingsanvisning.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne under serveringen frokostmåltidet har begrænset mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse, idet der er hældt saft i alle glas og maden er blevet anrettet af personalet på tallerkener.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre beboernes medindflydelse og selvbestemmelse under måltidet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under frokostmåltidet, forekommer unødvendige forstyrrelser som påvirker roen og stemningen under måltidet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at skabe klare arbejdsgange, for afvikling af måltidet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af frokost måltid, ikke konsekvent arbejdes efter gældende hygiejniske retningslinjer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre, at medarbejderne har kendskab til de hygiejniske retningslinjer ved anretning af mad.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere har en oplevelse af mindre selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der drøftes og skabes refleksion i forhold til, hvordan der arbejdes med beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.</p>
<p>Tilsynet bemærker, flere hjælpemidler ses beskidte af støv og madrester.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgang i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler</p>

Tilsynet bemærker, at fire beboere udtrykker en mindre utilfredshed i forhold til kontinuiteten i plejen, idet beboeren oplever at der er mange forskellige medarbejdere.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at skabe kontinuitet i plejen.

Tilsynet bemærker, at tre beboere ikke oplever, at medarbejderne udviser respekt for beboerne og for deres privatliv, idet medarbejderne braser ind i beboernes bolig samt roder i skuffer og skabe uden at spørge beboerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at drøfte med medarbejderne, hvorledes der ageres i beboernes boliger, således at beboernes personlige grænser ikke overskrides.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Ved sidste års tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger på medarbejdernes omtale af beboere i tredje person, indsatsen omkring mad og måltider, beboernes kendskab til at ytre sig vedrørende maden, hygiejne, beboernes oplevelse af ventetid på nødkald, samt vikarernes manglende kendskab til beboerne.

Ledelsen fortæller, at der har været et stort fokus på medarbejdernes kommunikation både til beboerne og medarbejderne imellem. Hver uge afholdes Klaras kvarter, hvor kommunikationen jævnligt er et tema, ligeså drøftes kommunikation jævnligt på personalemøder. Ledelsen oplever, at der er sket en positiv ændring i medarbejdernes kommunikation. Medarbejderne hjælper hinanden med at huske den gode tone og guider hinanden til, at samtaler om beboerne foregår på kontoret. Der er skabt en anden nysgerrighed omkring beboerne og medarbejderne imellem, som har bevirket en eliminering af sladder på flere fronter.

Ledelsen beskriver, at der er set på organiseringen omkring måltiderne. Beboere og pårørende har været en del af denne proces. Det har resulteret i, at der nu er byttet rundt på serveringen af varm og kold mad, således at der serveres varm mad til frokost og kold mad til aftensmad. Der er også en tættere kontakt til køkkenet, som deltager på beboermøder hver 6. uge, med henblik på at indgå i dialog med beboerne om deres oplevelser og ønsker i forhold til maden. Tilbagemeldingen fra beboerne har været positiv, da maden som serveres til frokost, opleves mere varm. Det har også givet en større fleksibilitet for aftenvagterne, at aftensmaden er en kold anretning, da tidspunktet for serveringen bedre kan tilpasse den enkelte beboers behov. Ledelsen anerkender, at der fortsat er behov for at arbejde med de fysiske rammer for måltidet, så måltiderne kan blive mere hjemlige. Ledelsen har takket ja til at deltage i et madklub-projekt samt opstarte samarbejde med Meyers Madhus.

Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere gennemgår e-læring i de hygiejniske retningslinjer ved ansættelse, derudover udføres hygiejneaudit med fast interval. Resultaterne fra hygiejneaudit bliver gennemgået i hygiejnenetværket og der ses en positiv udvikling inden for hygiejneområdet.

Ledelsen italesætter, at alle plejehjemmene i De gamles By har det samme nødkaldssystem, som er forældet og driftsmæssigt ustabil. Ledelsen forventer, at der i nærmeste fremtid kommer et nyt og mere tidssvarende nødkaldssystem. Der vurderes altid om beboere kan anvende nødkaldet, da det nuværende system har den funktion, at tredje tryk på nødkaldet annullerer nødkaldet.

Ledelsen redegør for at have et stort fokus på arbejdet med besøgsplanen og hele forståelsen af og meningen med anvendelse af besøgsplanen. Dette er foregået løbende gennem det sidste år. En del af dette arbejde har været at prøve hinandens besøgsplaner af i praksis, hvilket har været et positivt tiltag blandt medarbejderne og bidraget til at skabe en god læring.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Der arbejdes med forbedringsmodellen på både medicin, hygiejne og dokumentation, hvor der udføres faste auditeringer. Der er netop udarbejdet en baseline for dokumentationsområdet.

Ledelsen har et ønske om at få beboernes stemme mere ind i kvalitetsarbejdet, det arbejdes der videre med.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Klarahus på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat mindre udviklingsområder i forhold til flere af sidste års anbefalinger.

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

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet planlægges ud fra en fast strategi. Der er etableret lokale forbedringsteams fra hver afdeling og køkken, som afholder ugentlige tavlemøder og indgår i tværgående kvalitetsteamsmøder en gang om måneden. Der er netop ansat en klinisk udviklingssygeplejerske, som også kommer til at have ansvarsområde ind i kvalitetsarbejdet.

Der arbejdes fortsat med "Klaras kvarter" og der afholdes fagligt forum, som en del af den faglige tværgående indsats.

På plejehjemmet er der primært ansat social- og sundhedsmedarbejdere og der er sygeplejersker til rådighed i både dag- og aftentimerne. Herudover er der ansat timelønnede medarbejdere, som er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Plejehjemmet har ansat fysio- og ergoterapeuter. Der er også ansat en farmakonom, som har ansvaret for forbedringsarbejdet på medicinområdet og som har fokus på at hæve medarbejdernes kompetencer. Farmakonomeren er endvidere i gang med forbedringsagentuddannelsen sammen med en af afdelingslederne.

Ledelsen beskriver, at der er etableret individualiseret undervisning for medarbejderne med blandt andet fokus på dokumentation.

Ledelsen italesætter, at der er arbejdet med at frigive ressourcer fra plejen. Hertil beskrives, at både rengøringspersonale og køkkenmedarbejdere også deltager i praktiske opgaver i afdelingerne, som plejen tidligere har varetaget.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal

Data:

Ledelsen fortæller, at der for kort tid siden er ændret ramme for opgaveoverdragelse, hvilket har gjort, at flere opgaver kan opgaveoverdrages og beboerne gerne

lægge særligt mærke til?

skulle opleve, at den enkelte medarbejder kan løse flere opgaver. Ledelsen ønsker, at tilsynet er opmærksom på beboernes udsagn vedrørende dette.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser godmorgen og fortæller beboeren, på en venlig og imødekommende måde, at hun gør klar til at hjælpe beboeren med at blive vasket. Under plejen taler medarbejderen med beboeren om hverdagsting, som understøtter at medarbejderen kender beboeren godt. I dialogen med beboeren udviser medarbejderen en respektfuld og imødekommende tilgang og griner sammen med beboeren, når denne kommer med sjove bemærkninger.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren mødes med et godmorgen af medarbejderne, hvilket beboeren responderer på med et smil. Idet beboeren har et begrænset sprogbrug, observeres det hvorledes medarbejderne tilpasser kommunikationen til beboeren, ved at have øjenkontakt og stille korte spørgsmål. Gennem hele indsatsen, fortæller medarbejderne i korte sætninger, hvad der skal ske og er opmærksomme på at holde pauser for at afvente beboerens reaktion. Det er tydeligt, at medarbejderne kender beboeren godt, idet begge medarbejdere præcis ved, hvordan de skal spørge beboeren.

Observationsstudie af frokost måltid:

Der er ved måltidets start en stille og rolig atmosfære, hvor der er meget lidt kommunikation mellem de tilstedeværende beboere. Medarbejderne er samlet i køkkenet og afventer servering af maden, og imens føres en kort dialog mellem medarbejderne, hvor særligt en medarbejder er optaget af at tale om emner af privat karakter. De øvrige medarbejdere igangsætter servering af maden, hvilket ansporer medarbejderen til at stoppe dialogen og efterfølgende deltage aktivt i servering af maden. Under måltidet sidder medarbejderne ved beboerne og der føres en individuel dialog med beboerne, hvor hverdagsting drøftes, hvilket medvirker til, at beboerne aktivt deltager i dialogen og bidrager med egne oplevelser.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren, ved løbende at orientere beboeren om, hvad der skal ske, hvilket beboeren responderer på ved at sige "ja" og "det er fint".

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, hvilket ses ved at beboeren virker godt orienteret og indforstået med de valg, medarbejderen gør under plejen. Ligeledes inddrager medarbejderen beboeren i valg af tøj, ved at fremvise tøjet til beboeren, der nikker og tilkendegiver accept af medarbejderens valg.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne inddrager beboeren på hensigtsmæssig måde gennem hele indsatsen ved løbende at fortælle, hvad der skal ske, samt ved at understøtte beboerens medindflydelse i f. eks tøjvalg, valg af hårbånd og valg af morgenmad.

Medarbejderne er opmærksomme på beboerens mimik, som indikerer om beboeren accepterer medarbejdernes handlinger.

Observationsstudie af frokost måltid

Bordet er dækket op med bestik, servietter samt drikkeglas, og beboerne ankommer løbende til spisestuen. Med let guidning hjælper medarbejderne beboerne til siddepladser rundt om bordet. Der er ikke navneskilte ved pladserne, dog er det tydeligt, at alle ved, hvor deres faste plads er.

En medarbejder orienterer beboerne om dagens ret. Der hældes saftevand i glassene til beboerne, hvor medarbejder først har fået beboerens accept. Fra køkkenbordet anretter en medarbejder den varme mad på tallerkener, som serveres til beboerne. Ingen af beboerne medinddrages i forhold til valg af portionsstørrelse eller ønsker til maden. I forhold til anden portion, bliver beboeren spurgt ind til ønsker, herunder portionsstørrelse. En beboer ønsker et hårdkogt æg, da beboeren ser en anden spise et, og dette efterkommes straks.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er opmærksom på at opmuntre, støtte og guide beboeren ved forflytning, som beboeren så formår at udføre selvstændigt. Ligeledes anvender medarbejderen en rehabiliterende tilgang ved øvre pleje på badeværelset, således at beboeren får mulighed for at bruge egne ressourcer ved vask af overkrop, tandbørstning og påklædning af undertrøje og bluse.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren har ikke ressourcer til at medvirke og får fuld kompenserende hjælp af medarbejderne under hele indsatsen. Medarbejderne er dog opmærksomme på at kompensere for beboerens manglende ressourcer i det omfang, det er muligt ved forflytninger og påklædning.

Observationsstudie af frokost måltid

Alle tilstedeværende beboere kan selvstændigt indtage deres måltid, fraset en beboer der får fuld hjælp til indtagelse af måltidet. En medarbejder sidder ved beboeren, medarbejderen udskærer maden i mundrette portioner og mader beboeren med en gaffel i et roligt tempo. Medarbejderen spørger løbende beboeren om ønske til mere mad.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne på meget tilfredsstillende vis, er en venlig og respektfuld kommunikation, der understøtter et ligeværdigt og individuelt fokus.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne på relevant vis inddrages med fokus på at fastholde funktionsniveauet.

Ligeledes vurderer tilsynet, at der på meget tilfredsstillende vis arbejdes med det gode måltid, dog vurderer tilsynet, at et øget fokus på servering af måltidet kan bidrage til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejder starter med at sikre, at der er de nødvendige remedier i boligen. Herefter klargør medarbejderen relevante remedier på plejebord. Medarbejderen sikrer sig korrekt arbejdshøjde af sengen, før indsatsen startes. Beboeren bliver vasket i sengen, hvor medarbejderen anvender sengens funktioner i forbindelse med forflytning. Medarbejderen kører beboeren ud på badeværelset hvor øvre toilette udføres, medarbejderen har forinden lagt relevante remedier klar på badeværelset. Forløbet foregår på en hensigtsmæssig måde og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under indsatsen.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

En medarbejder klargør plejebord med relevante remedier. Medarbejderne koordinerer i fællesskab korrekt arbejdshøjde på sengen, hvorefter plejen udføres med en tydelig rollefordeling, hvor den ene medarbejder primært varetager plejeopgaver, mens den anden medarbejder støtter i plejen og sikrer en god kontakt til beboeren. Medarbejderne benytter vend-let lagen ved forflytninger i sengen og ved forflytninger fra seng til kørestol, benyttes sengens funktioner i kombination med loftslift. Forløbet foregår på en hensigtsmæssig måde og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under indsatsen.

Observationsstudie af frokost måltid

Der observeres en hensigtsmæssig rollefordeling mellem medarbejderne før måltidet begynder, hvilket fastholdes under hele måltidet. En medarbejder står for al anretning, mens de øvrige medarbejdere står for servering. Efter servering deltager alle medarbejderne i måltidet sammen med beboerne, hvor de har fordelt sig om bordene, for at kunne støtte beboerne under måltidet.

Der observeres en generel hensigtsmæssig tilrettelæggelse af måltidet, der dog afbrydes af en medarbejder fra en anden afdeling, der kommer under måltidet. Denne medarbejder taler lidt højt, hvilket virker forstyrrende på både beboerne og medarbejderne, der stopper deres samtaler, da de bliver optagede af, hvad der bliver sagt. En medarbejder rejser sig og følger den nyankomne medarbejder ud af spisestuen, og beder hende om at vende tilbage efter måltidet. Medarbejderne formår efterfølgende igen at få skabt en rolige stemning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet, i observationsstudierne, på meget tilfredsstillende vis er tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i observationsstudierne af personlig pleje, ikke forekommer unødige forstyrrelser under udførelsen af støtten.

Tilsynet vurderer dog, at der under observationsstudiet af frokostmåltidet, forekommer en episode med unødige forstyrrelse, som påvirker roen og stemningen under måltidet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen foretager oprydning i boligen, hvor der udføres en let rengøring af relevante håndtag og flader herunder plejebord. Ligeledes bliver kørestolen rengjort. Medarbejderen reder sengen og håndterer efterfølgende affald samt urent linned. Beboeren er ikke i stand til at medvirke i de praktiske opgaver. <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Den ene medarbejder har rengjort kørestolen, og hjælper efterfølgende beboeren med plejen på badeværelset. Imens opstarter den anden medarbejder oprydning i soveværelset, afspritning af flader, håndtering af urent linned og sengeredning. Efter endt indsats på badeværelset, fortages oprydning og let rengøring, samt håndtering af affald. Beboeren er ikke i stand til at medvirke i de praktiske opgaver. <u>Observationsstudie af frokost måltid</u> Der foretages afrydning af service, efter at alle har afsluttet måltidet, hvor der samles madrester i en beholder til madpild. Der vaskes op og affaldet håndteres. Alle flader aftørres efterfølgende. Der ses under frokostmåltidet, at der generelt arbejdes efter de hygiejniske retningslinjer, fraset en situation, hvor en medarbejder håndterer fødevarer på en uhensigtsmæssig måde jvf. de hygiejniske regler.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler og påbegynder efterfølgende at vaske beboeren forneden i sengen. Beboeren hjælpes herefter med påklædning af ble, strømper og bukser og støttes efterfølgende over i kørestol. Medarbejderen kører beboeren ud på badeværelset og hjælper beboeren af med undertrøje og i gang med vask af ansigtet og overkroppen. Medarbejderen vasker beboeren på ryggen og afslutter med at smøre beboeren med creme på overkroppen. Medarbejderen hjælper beboeren med påklædning og hjælper efterfølgende beboeren i gang med tandbørstning og håndvask. Medarbejderen hjælper afslutningsvis beboeren med at rede håret, hvorefter beboeren køres ud til spisestuen og får serveret morgenmad samt støtte til medicingivning, der gives korrekt efter gældende retningslinjer. <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Før opstart af personlig pleje får beboeren tilbudt noget at drikke. Begge medarbejdere ifører sig fagligt korrekte værnemidler, hvorefter den ene medarbejder vasker beboeren forneden i sengen, herefter bliver beboeren smurt med barrierecreme bagpå og får ble på. Medarbejderne udviser faglig opmærksomhed på beboerens tørre hud og smører beboerens ben med creme, og giver efterfølgende beboeren strømper og nederdel på. Herefter liftes beboeren af de to medarbejdere til kørestolen, hvor medarbejderne sikrer, at beboeren sidder godt i kørestolen. En medarbejder kører beboeren på badeværelset, hvor beboeren får hjælp til vask af ansigt, overkrop og hænder og bliver smurt med

creme samt får hjælp til påklædning. En medarbejder udfører tandbørstning på beboeren med el tandbørste og reder beboerens hår og giver hårbånd på.

Beboeren har kontraktur af begge hænder og arme, hvilket medarbejderne er opmærksomme på, idet hjælpen udføres skånsomt. Medarbejderne udfører plejen fagligt korrekt, efter gældende retningslinjer.

Beboeren køres til spisestuen og får morgenmad og medicin, der gives på korrekt vis efter gældende retningslinjer. Beboeren får fuld kompenserende hjælp til begge dele.

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

Observationsstudie af frokost måltid

Ikke relevant her

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje i to af observationsstudierne, foregår på meget tilfredsstillende vis, under hensyntagen til beboernes individuelle behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Fraset en episode ved observationsstudiet af frokost måltid, hvor en medarbejder ikke anretter mad efter gældende hygiejniske retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Afdelingernes fællesarealer er alle indrettet med forskellige billeder med nyere og ældre motiver, planter og små nicher med siddemøbler og mindre borde, der indbyder til den hjemlige hygge i afdelingerne. Der er på alle etagerne en mindre dagligstue, med sofaer, lænestole, tv og reoler med blade og bøger samt et køkken alrum, der fungerer som spisestue. Væggene i afdelingernes fællesarealer har forskellige farver i rolige nuancer, der bidrager til et venligt og roligt udtryk. Det er på hver etage også opslagstavler, hvor der bl.a. hænger aktivitetskalender for ugen og indkaldelse til beboermøde.

Ved rundring oplever tilsynet, at der er en god, ligeværdig og respektfuld omgangstone mellem medarbejderne og beboeren.

Sociale aktiviteter

Tilsynet oplever ved rundring at beboerne understøttes i at deltage i plejehjemmets aktivitetstilbud og i gymnastiktilbuddet.

I en afdeling observerer tilsynet, at der på de syv mindre glasopslagstavler, der hænger i spisestuen, er påskrevet dagen aktivitet og trænings tilbud. Ligeledes er ugens aktivitetskalender ophængt i plejehjemmets eneste elevator.

I en afdeling, hvor tilsynet kommer forbi en dagligstue, sidder tre medarbejdere og fire beboere sammen og hygger mens en femte beboer spiller et stykke musik på afdelingens klaver for de tilstedeværende, der klapper og roser beboerens præstation. I samme stund kommer en beboer forbi sammen med en fysioterapeut, de skal ned og træne på ude området. Beboeren fortæller glædeligt, at det bliver dejligt at komme ned og mærke luften. Tilsynet oplever en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet på særdeles tilfredsstillende vis. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en særdeles tilfredsstillende variation af aktivitetstilbud på plejehjemmet.

3.3 Interview med borgere**3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Alle tolv beboere fortæller, at de har det godt på plejehjemmet, og at de er trygge ved at bo her. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg kan ikke have det bedre. Jeg vil hellere være her end nogle andre steder”. • ”Udsigten fra mit vindue og gåturene giver mig en særlig livskvalitet”. • ”Ja, jeg er tryk, og jeg har det godt”.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever generelt at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg kan sagtens sige, hvis der er noget, jeg ikke gider at deltage i og bare vil være hjemme en hel dag” • ”Jeg bestemmer selv - jeg kan gøre, hvad jeg vil” • ”Jeg kan bestemme over mit eget liv, ellers kan jeg godt sige fra” To beboere giver udtryk for, at de ikke altid føler, at de har selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. En beboer oplever ikke selvbestemmelse, idet beboeren italesætter at rette sig efter flertallet. Beboeren siger, ”Jeg er så nem, gider ikke vrøvl”. En anden beboer oplever ikke at have indflydelse, da hverdagen opleves som planlagt på forhånd. Beboeren bliver ikke spurgt om ønsker, og direkte adspurgt af tilsynet, kan beboeren godt tænke sig at komme ud i den friske luft.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker dog manglende oplevelse af selvbestemmelse og en anden beboer oplever ikke at indflydelse på sin hverdag.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Beboerne oplever alle at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen og støtter beboerne i fortsat at gøre så meget som muligt. Beboerne udtaler bl.a.
---------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg er bange for at falde på badeværelset. Det er en uvurderlig hjælp for mig, at der er en hos mig, når jeg bader” • ” De reder sengen, vasker mig med vask på ryggen og tømmer skraldespande. Resten gør jeg selv - det skal jeg” <p>Alle beboere giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de skal gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville bede deres pårørende om hjælp, og andre beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender og har tillid til.</p>
--	---

Observation	Alle beboerne fremstår veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger fremstår rene. Tilsynet observerer, at hjælpemidler generelt er renholdte, dog observeres tre hjælpemidler meget beskidte af støv og madrester.
-------------	---

Kontinuitet i støtten	<p>Otte beboere ud af tolv oplever kontinuitet i støtten og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Tre beboere tilkendegiver, at der er sket en positiv mærkbar forskel i kontinuiteten, da der er en oplevelse af mere fast personale. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>Fire beboere oplever skiftende medarbejdere. En beboer synes ikke altid, at nye ikke kendte medarbejdere er lyttende. En anden beboer oplever at skulle lære nye medarbejdere op, hvilket ikke altid er trygt for beboeren.</p>
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og at boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler ses beskidte af støv og madrester.

Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at fire beboere er utilfredse med kontinuitet i forbindelse med levering af hjælpen.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	<p>Data:</p> <p>Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Ni ud af tolv beboere oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ” De taler så pænt alle sammen, der er en pæn omgangstone” • ”Vi har det hyggeligt, medarbejderne kommer og spørger, hvordan har jeg det i dag” <p>Tre beboere oplever, at der ikke udvises respekt for beboerne, hvilket kommer til udtryk ved, at medarbejderne ikke altid venter på, at beboerne siger ”kom ind” efter, at der er banket på døren. En beboer fortæller om at have oplevet en</p>
-------------------------------------	---

medarbejder rode i skuffer og skabe uden tilladelse fra beboeren, for at lede efter medicin, som beboeren selv kunne anvise, hvor lå.

Muligheder for at være social

Beboerne er alle enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Seks beboere deltager i en del af de planlagte aktiviteter og kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager:

- *"Jeg deltager i så meget jeg kan, men det skal være efter kl. 12, fordi jeg får vanddrivende. Jeg deltager i alle ture ud af huset og eller - faktisk alt efter kl. 12"*
- *" En gang om måneden er der fællesspisning på 5. sal, her mødes vi på tværs af afdelingerne og om sommeren er det uden for"*
- *"Jeg har aldrig malet før jeg flyttede på plejehjem, men jeg har malet disse fire billeder"*

For seks beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i de planlagte aktiviteter. Beboerne fortæller blandt andet:

- *"Det har jeg skippet, det er ikke lige mig"*
- *" Besøgsbaby er ikke lige mig. Føtex kom jeg ikke med til. Torsdagsbaren glemte jeg, der ville jeg gerne have været med"*

Alle beboere tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderens side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering at tre beboere ikke oplever, at medarbejderne udviser respekt om beboernes bolig og privatliv.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Elleve ud af tolv beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver smagen af maden, som værende god, men også, at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. Flere af beboerne udtrykker tilfredshed med det nylige tiltag, hvor der serveres varm mad til frokost, i stedet for til aften. En beboer nævner, at den varme mad nu er rigtig varm og ikke små lunken som før. En anden beboer oplever, at maden næsten er til en Michelin stjerne.

For den sidste af de tolv beboere er der fundet en anden løsning end plejehjemmets mad, i form af levering af mad fra Det Danske Madhus, hvilket beboeren er tilfreds med.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer alle elleve beboere, at man godt kan komme med forslag, og flere beboere nævner at køkkenet deltager på beboermøderne og at der opleves en lydhørhed i forhold til beboernes ønsker. En beboer får gratinkost og ønskede lidt mere information om sin mad, hvilket nu fremgår tydeligt af mærkat, som bliver påsat af køkkenet.

Fem beboere ud af tolv spiser deres måltider i fællesspisestue. Beboere oplever en god stemning under måltiderne. Syv beboere ønsker at spise deres måltider i deres bolig, hvilket er et aktivt valg, som respekteres af medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er fokus på gennemførelse af dokumentationsaudits, og derudover er der særligt fokus på besøgsplanerne, da det er lidt forskelligt, hvordan de udarbejdes på de forskellige afdelinger.

Der udføres også medicin- og hygiejneaudits med fast interval. En afdelingsleder samler data sammen og data bliver gennemgået på det tværgående forbedringsmøde.

Medarbejderne beskriver, at der skabes læring på tværs af afdelingerne og forbedringer bliver implementeret på alle afdelinger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne ved generelt at have fokus på at:

- Lytte.
- Være anerkendende.
- Have fokus på kropssprog
- Hvis man er to medarbejdere i boligen, da sikre fokus på beboeren.
- Sikre øjenkontakt.
- Tilpasse kommunikation til beboerens kognitive funktionsniveau.
- Sikre støtte til hjælpemidler, fx høreapparater.

I besøgsplaner beskrives det, hvordan beboerne ønsker at blive tiltalt og medarbejderne tager udgangspunkt i beboernes livshistorie i det relationelle arbejde.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til ønsker for dagen. Der afholdes beboermøder hver sjette uge, hvor beboerne spørges ind til ønsker til både større og mindre aktiviteter. Ved indflytningssamtaler spørges ligeledes ind til ønsker og vaner. Medarbejderne italesætter, at hverdagen generelt tilrettelægges ud fra beboernes ønsker og vaner, fx hvis en beboer er vant til at sove længe, så tilpasses hverdagen dette, så dette stadig er en mulighed efter indflytning. I tilfælde hvor beboerne ikke kan give udtryk for ønsker og behov, inddrages pårørende som en naturlighed, for at få et bedre kendskab til beboeren.
--	--

Rehabilitering	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de bruger beboernes ressourcer aktivt, og at de motiverer den enkelte beboer til at gøre så meget som muligt selv. I forbindelse med personlig pleje handler det for en del beboere om at støtte i struktur og rækkefølge, mere end det handler om at yde kompenserende støtte. I en del beboeres tilfælde handler rehabilitering også om at motivere beboerne til at prøve at komme lidt ud af boligen, alene for at få bevæget sig lidt og for at opleve socialt samvær med de øvrige beboere.
----------------	--

Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren, og at egen læge altid er involveret. De fleste beboere skifter læge til plejehjemmets læge efter indflytning, og lægen har en opstartssamtale med beboeren, hvor der altid spørges ind til ønsker for genoplivning. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal.
-------------------	--

Samarbejde	Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet. Når en beboer har været indlagt og udskrives til plejehjemmet, sker der en tæt koordinering imellem de forskellige faggrupper, hvor sygeplejersken altid er involveret, og der sendes en informationsmail ud i huset, så tværfaglige samarbejdspartnere er opmærksomme på udskrivelsen. Der sikres desuden en tæt koordinering med egen læge.
------------	--

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

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer: <ul style="list-style-type: none"> • Kendskab til medarbejdere/kontaktpersoner. • Sekundære kontaktpersoner.
--------------------------------------	--

- Skåne beboere for skift i medarbejdere, hvis de ikke tåler dette.
- Tydelig og tilpasset kommunikation.
- Sikre, at beboerne føler sig set og hørt.
- Bruge berøring/nærvær/kramme i forbindelse med kommunikation.
- Have empati og forståelse for mennesket bag sygdommen.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Observationer af huden - rødme, tryk, sår.
- Beboerens humør - vrede, irritation, årsag.
- Infektion, temperaturforhøjelse. Er beboeren varm og blussende, infektion, rallen - obs lungebetændelse, lugt, farve på urin - obs urinvejsinfektion.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de altid planlægger besøget hos en beboer, inden de går ind til beboeren, ved at læse aktuelle observationsnotater, besøgsplan og handleanvisninger.

Medarbejderne fortæller om en lokal fast procedure for opfyldning af remedier i beboernes boliger om fredagen, hvortil det ofte blot er en mindre tilpasning i løbet af ugen.

Medarbejderne beskriver, hvordan de inden hver plejesituation overvejer, om de skal lade arbejdstelefonen ligge uden for under besøget, hvis beboeren bliver utryg ved opkald.

Medarbejderne redegør relevant for håndtering af ændringer i beboerens tilstand. Klarahus medarbejdere anvender TOBS, hvis en beboer bliver utilpas, værdierne observeres, og der etableres kontakt til sygeplejerske og evt. kontakt til læge. Medarbejderne beskriver, hvordan de, såfremt de er usikre på mindre ændringer i beboerens tilstand, får en kollega til at observere beboeren, og efterfølgende drøftes observationerne sammen.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for daglig dokumentationspraksis, hvor dokumentationen foregår løbende. Dokumentationen sker ikke altid uden forstyrrelser, men det aftales eventuelt, at medarbejderne dokumenterer på skift. Flere medarbejdere fortæller, at dokumentationen også sker sammen med beboerne, hvis det er meningsfuldt at inddrage beboerne.

Medarbejderne tilkendegiver at opleve gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra afdelingsleder og sygeplejersker.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via VAR-portalen samt KK-intra. En medarbejder beskriver, at der altid indsættes link til VAR i handlingsanvisninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab af en afløser, der ikke kender beboeren. Medarbejderne opremser desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder generelle oplysninger, personlig pleje, mad og drikke og medicin, og hvordan den indtages og beboerens præferencer i forhold til aktiviteter og hjælpemidler.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger skal oprettes på ydelser inden for Sundhedsloven. En handlingsanvisning skal udarbejdes så den er handlevejledende for opgaven, der skal udføres og der skal være link til VAR-portal.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

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 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for rapporten til gennemlæsning. Vi har ingen bemærkninger til faktuelle fejl.
Vi takker for et fint og grundigt tilsyn, som i hele organisationen blev oplevet som venligt og lærende.

Bedste hilsner

Pia Mols
Forstander
Klarahus

Om BDO

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

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

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

