



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Sølund

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	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	23
4.1	FORMÅL	23
4.2	METODE	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	25
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	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 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: Plejehjemmet Sølund, Ryesgade 20, 2200 København N
Leder: Jan Nybo Jensen
Antal boliger: 150 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 29.juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 6 medarbejdere (1 ufaglært, 1 social- og sundhedshjælperlev, 1 social- og sundhedshjælper, 1 pædagog, 1 sygehjælper, 1 social- og sundhedsassistent)
Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/MPG Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Interview med lederen

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op i forhold til to af tilsynets anbefalinger, og at der er plan for en indsats i forhold til medicin håndtering i efteråret. Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er udfordringer i forhold til medarbejdernes viden om korrekt medicin håndtering, og at der ses et enkelt eksempel på, at en medarbejder ikke anvender en faglig kommunikation overfor en beboer. Der er ligeledes fortsat brug for at arbejde med beboernes mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at der er relevante indsatser i kvalitetsarbejdet, og at organiseringen understøtter et målrettet kvalitetsarbejde.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier er en respektfuld, anerkendende og venlig kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne enten inddrages i beslutninger og har selvbestemmelse, eller at medarbejderen yder plejen ud fra kendskab til beboernes vaner.

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie af personlig pleje og under frokostmåltidet anvendes en rehabiliterende tilgang, hvilket ikke er muligt under det andet plejeforløb. Tilsynet vurderer, at begge plejeforløb og måltidet er velorganiserede, og at der ikke sker forstyrrelser undervejs. Det er tilsynets vurdering, at den praktiske støtte udføres korrekt, hvilket også generelt gælder den personlig pleje, dog observeres det, at medarbejderen under det ene observationsstudie ikke overholder principperne for ”ren og uren hånd”

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår passende for målgruppen og giver mulighed for socialt samvær og aktivitet. Der spilles musik tilpasset situationen på flere afdelinger, og medarbejderne møder beboerne på en venlig og anerkendende måde på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at der er tilbud om aktiviteter. Tilsynet observerer, at der på en afdeling ses mange eksempler på, at medarbejderne anvender handsker på en ikke faglig korrekt måde, og at dette indebærer en hygiejnisk risiko, samt at en medarbejder ikke har en korrekt arbejdsgang i forhold til vasketøj og ikke udfører håndhygiejne efter kontakt med vasketøj, dette indebærer ligeledes en hygiejnisk risiko.

Interview med beboerne

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge og tilfredse ved at bo på plejehjemmet, samt at de oplever at have selvbestemmelse. Beboerne er generelt trygge ved tanken om at tale med medarbejderne om livets afslutning, men flere beboere mener ikke, at det er relevant endnu. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne oplever, at medarbejderne opmuntrer dem til at gøre mest muligt selv. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration og har en plan for, hvor de kunne rette en evt. klage til. Beboerne fremstår soignerede, og boliger og hjælpemidler er rengjorte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, samt at de ikke problematiserer, at der kommer vikarer. Beboerne er generelt tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Ligeledes er beboerne generelt glade for aktiviteterne på plejehjemmet, men tre beboere efterspørger busture, mere træning, mere bankospil og lidt flere aktiviteter. Tilsynet vurderer, at en beboer beskriver god hjælp i forbindelse med en indlæggelse, mens flere beboere beskriver en god overgang ved indflytning på plejehjemmet. Beboerne oplever generelt, at medarbejderne har et tværfagligt samarbejde såvel eksternt som internt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er delt i deres oplevelse af madens kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke oplever, at maden svarer til beboerens helbredssituation, og at fx portionsstørrelsen ikke er individuelt tilpasset. Ifølge medarbejderen er der ikke taget stilling til beboerens kostform. Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne ikke oplever at blive inddraget i forhold til deres synspunkter og ønsker til maden. Beboerne er delt i deres oplevelser af måltidet, og flere betegner måltiderne som stille.

Interview med medarbejderne

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er orienteret om kvalitetsarbejdet, både i forhold til individuelle indsatser, afdelingens fokusområder samt tværgående tiltag. Medarbejdernes beskrivelser svarer til lederens. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en individuel og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan de arbejder med at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for den rehabiliterende tilgang i pleje og støtte, for deres kendskab til dokumentationen af beboernes ønske til genoplivning, samt for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder under redegørelse for udlevering af medicin beskriver en arbejdsgang, der ikke er i overensstemmelse med retningslinjerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved planlægning af plejen og dokumentationsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for anvendelsen af VAR, mens de ikke i tilstrækkelig grad har viden om instrukser og vejledninger. Medarbejderne kan redegøre for besøgsplanerne og handlingsanvisningerne for sundhedslovsydelse, mens de ikke har tilstrækkeligt kendskab til handlingsanvisning for Klippekort. Tilsynet vurderer, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet kan redegøre for korrekt håndtering affald og vasketøj, samt korrekt handskebrug i denne forbindelse. Medarbejderne beskriver forskellige faglige tilgange til arbejdet med beboernes ernæring.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der på en afdeling ses mange eksempler på, at medarbejderne anvender handsker på en ikke faglig korrekt måde, og at dette indebærer en hygiejnisk risiko, samt at en medarbejder ikke har en korrekt arbejdsgang i håndtering af vasketøj og ikke udfører håndhygiejne efter kontakt med vasketøjet.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne har viden om korrekt handskebrug, og at de overholder gældende retningslinjer for håndhygiejne. Hertil at medarbejderne udfører opgaverne hygiejnisk korrekt.
Tilsynet bemærker, at tre beboere efterspørger flere aktiviteter. Det drejer sig om tilbud om busture, træning, bankospil og generelt flere tilbud.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på tilbuddet om aktiviteterne, og at beboerne inddrages i, hvilke aktiviteter de ønsker.
Tilsynet bemærker, at flere beboere ikke er tilfredse med madens kvalitet, samt at halvdelen af beboerne ikke oplever at blive inddraget i forhold til deres synspunkter og ønsker til maden. Tre beboere spiser ikke i spisestuen på grund af de andre beboere, og flere beboere, der spiser i spisestuerne, betegner måltiderne som stille. Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever, at maden er tilpasset beboerens helbredssituation. Ifølge medarbejderen er der ikke taget stilling til beboerens kostform.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på beboernes oplevelse af madens kvalitet, deres inddragelse i forhold til maden, måltidernes afvikling og medarbejdernes afvikling af `Det gode måltid`. Tilsynet anbefaler, at der følges op i forhold til en konkret beboers oplevelser af madens egnethed i forhold til beboerens helbredssituation. Hertil at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at der arbejdes ud fra <i>"Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"</i> -

Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver forskellige faglige tilgange til, hvilken kostformer beboerne tilbydes.	
Tilsynet bemærker, at en medarbejder beskriver medicinadministration, der ikke følger gældende retningslinjer.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne kender og følger retningslinjerne for medicinadministration.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad kan redegøre for instrukser og vejledninger.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne får kendskab til, hvor de finder instrukser og vejledninger, samt at de er orienteret om, hvilket instrukser og vejledninger, de i forhold til deres opgaveløsning skal anvende.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til medarbejdernes kommunikation, afvikling af måltider og medarbejdernes forståelse af deres roller under måltidet samt overholdelse af medicininstruksen.</p> <p>Lederen oplyser, at der i forhold til anbefalingen om kommunikation har været drøftelser på ledermøderne om, hvordan problemstillingen bedst løses. Lederen oplever, at brug af kælenavne er en svær vane at bryde for medarbejderne, og der er derfor fortsat fokus på dette.</p> <p>I forhold til anbefalingerne omkring måltidet, er der arbejdet med at italesætte roller og rammer overfor medarbejderne. De gode vaner omkring måltidet er på vej tilbage på plejehjemmet, efter at have været slået ud af kurs under COVID-19 epidemien. Der arbejdes pt med at forbedre frokosten, og i efteråret indgås samarbejde med Meyers Madhus. Lederen ønsker, at der i det samarbejde er fokus på at differentiere måltidet i forhold til beboernes forskellige behov og ønsker, og samtidig sikre et godt måltid for alle beboerne.</p> <p>I forhold til anbefalingen for medicinhåndtering er der konstant fokus på dette, og det vil indgå i den auditrække, der er planlagt til efteråret. Der har ikke været en større indsats på dette område endnu.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet har haft fokus på dokumentationsarbejdet og på hygiejneområdet, og der har i forhold til hygiejne været afholdt en række audits. Der har været fokus på nedre hygiejne, handskeskift og brug af værnemidler. Der er på baggrund af audits ved at blive udarbejdet en baseline, hvor der udvælges indsatsområder. Hertil arbejdes der med introduktion af nye medarbejdere i hygiejne.</p> <p>Lederen oplever, at der er sket et skifte i beboersammensætningen, og der kommer nu flere beboere med psykiatriske problemstillinger, hvilket har betydning for medarbejdernes arbejdsmiljø. Der er plan for at etablere en kursusrække i efteråret med fokus på denne målgruppe.</p> <p>Der registres utilsigtede hændelser (UTH), og en fagsygeplejerske samler indberetningerne, og de drøftes på fagmøderne. Ved alvorlige UTH laves kerneårsagsanalyse sammen med forvaltningens risikomanager.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt op i forhold til to af tilsynets anbefalinger, og at der er plan for en indsats i forhold til medicinhåndtering i efteråret. Tilsynet vurderer samtidig, at der fortsat er udfordringer i forhold til medarbejdernes viden om korrekt medicinhåndtering, og at der ses et enkelt eksempel på, at en medarbejder ikke anvender en faglig korrekt kommunikation overfor en beboer. Der er ligeledes fortsat brug for at arbejde med beboernes mad og måltider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er relevante indsatser i kvalitetsarbejdet.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederne oplyser, at der er et større flow i medarbejdergruppen, men at der er en fast kerne af medarbejdere, og at der derfor rekrutteres ufaglærte medarbejdere. Der er få ledige stillinger pt. Der er udelukkende rekrutteringsproblemer i forhold til social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Der er 14 sygeplejersker ansat på plejehjemmet. Der er sygeplejersker i alle dagvagter, og efter sommerferien vil der også være sygeplejersker i weekenderne. Der afholdes sygeplejerskemøder hver uge, hvor der blandt andet drøftes opgaveløsning og plan for den nærmeste tid.</p> <p>Der er en fagstab på plejehjemmet med to kvalitetssygeplejersker og en uddannelses sygeplejerske som forestår audits, og Cura-undervisning på afdelingerne, ligesom de deltager i komplekse pleje- og behandlingsforløb. Der er faglige koordinatører på hver afdeling. Der afholdes fagmøder med fast kadence, hvor fagstaben, afdelingsledere, faglige koordinatører og lederen deltager. På disse møder planlægges indsatser, som fx er udsprunget af resultater fra audits.</p> <p>Der er daglige morgenmøder på alle afdelinger, og her gennemgås beboernes observerede ændringer. Disse møder er udvidet, for at sikre, at alle medarbejdere har en god og grundig viden om beboeren før plejen igangsættes</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter et målrettet kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes bemærke, hvad medarbejderne oplever, at de skal arbejde med efter den nyligt afviklede GRUS.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt på beboeren, der tiltales ved navn. Beboeren har ikke noget sprog, og kommunikerer primært gennem høje lyde/råb. Medarbejderen har fokus på at tale i et roligt og afdæmpet toneleje, og i øjenhøjde med beboeren. Medarbejderen placerer sig hensigtsmæssigt med front mod beboeren, og udviser opmærksomhed på beboerens mimik og kropssprog. Medarbejderen sætter hele tiden ord på sine handlinger, og taler i et roligt toneleje om beboerens tidligere interesser, og udviser på denne måde kendskab til beboerens livshistorie. Beboeren råber et par gange undervejs, men virker afslappet og rolig i sit kropssprog. Medarbejderen forsøger at berolige beboeren og italesætter på en venlig måde, at hun er forsigtig.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen hilser pænt og venligt på beboeren, der tiltales ved navn. Medarbejderen taler med beboeren om hverdagsemner og emner relateret til plejen. Medarbejderen synger og nynner lidt på beboerens opfordring, og der er god kemi og dialog mellem beboeren og medarbejderen. Medarbejderen har en meget humoristisk tilgang til beboeren, hvilket beboeren gengælder.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Medarbejder tiltaler beboerne ved navn og spørger venligt ind til beboernes ønsker i forhold til madvalg. Der er en individuel tilgang og kommunikationsformen er holdt i en dæmpet og imødekommende tone. Der er sat lidt rolig musik på, som giver en god stemning og bevirker, at beboerne slapper af. Efter der er serveret mad, ankommer en anden medarbejder og sætter sig ved et bord. Medarbejderen starter straks en konversation med beboerne ved bordet. Der tales om aktiviteter og det gode vejr, og medarbejderen inviterer beboerne med ud senere på dagen. Dialogen er holdt i et roligt leje, således at denne ikke forstyrrer på de øvrige borde, hvor der er behov for fuld koncentration under måltidet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen italesætter sine handlinger, så beboeren er forberedt på disse, dette sker både i forbindelse med vendinger, vask og påklædning. Beboeren kan ikke selv give udtryk for sine ønsker og behov, men medarbejderen arbejder ud fra en fast rutine, og informerer om, at hun har været kontaktperson for beboeren i mange år, og derfor har kendskab til beboerens særlige ønsker og behov. Fx vælger medarbejderen at barbære beboeren, til trods for, at det ikke umiddelbart synes nødvendigt, da dette var en del af beboerens daglige rutine, dengang beboeren kunne varetage den personlige pleje selvstændigt.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen italesætter, at beboeren har badedag, og beboeren samtykker hertil. Beboeren ønsker først at komme på toilettet, hvilket imødekommes. Medarbejderen tilpasser vandtemperaturen i samarbejde med beboeren, og har løbende fokus på at medinddrage beboeren i plejen. I forbindelse med påklædning, spørges beboeren ind til sine ønsker hertil. Beboeren giver udtryk for at ville vente med tandbørstning til senere på dagen, hvilket medarbejderen imødekommer. Det er tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens præferencer, og beboeren siger flere gange "<i>gør bare som du plejer</i>", når medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker og behov.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Beboerne spørges ind til deres ønsker i forhold til mad, hvor der kan vælges mellem tre forskellige slags smørrebrød. Maden serveres fra et rullebord, hvorpå der er anbragt to fade med smurt smørrebrød. En beboer rejser sig op og peger på de stykker smørrebrød, der ønskes. Andre kan fra deres plads se smørrebrødet og kan derfra pege på de ønskede stykker. Dertil spørges beboerne til deres drikkevare ønsker, hvor beboerne kan vælge mellem vand, mælk og saft. Ligeså spørges der løbende ind til, om beboerne vil have mere mad og drikke. En beboer ønsker, at maden bliver skåret i mindre stykker og medarbejder sikrer, at maden skæres i pæne mindre stykker.</p>

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Beboeren kan grundet sin kognitive og fysiske udfordringer ikke anvende sine ressourcer aktivt i den personlige pleje, og medarbejderen yder derfor fuld hjælp til den personlige pleje. Beboeren vendes med vend let-lagen, hvilket understøtter, at vendinger i sengen foregår så skånsomt som muligt for beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen har en kompenserende tilgang i forbindelse med hjælpen til bad, hvor medarbejderen gør klude med sæbe klar til beboeren, og efterfølgende lader beboeren vaske de steder, han selv kan nå. Herefter hjælper medarbejderen med fx at vaske hår og fødder. Det samme gør sig gældende i forbindelse med aftørring, hvor medarbejderen fortæller beboerne, at han selv skal tørre sig, så meget som muligt. Beboeren går med talerstol til dagligstuen, og løfter sine ben på medarbejderens opfordring i forbindelse med anlæggelse af komprilanbind. Medarbejderen roser og anerkender beboeren for disse indsatser.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Der er sat små kander med vand på alle bordene, dertil salt og peber, så beboerne selv kan forsyne sig. Ligeledes har beboerne gode muligheder for at spise maden selv, da den er skåret ud eller er i en form, så beboerne selv kan mestre måltidet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier er en respektfuld, anerkendende og venlig kommunikation. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne enten inddrages i beslutninger og har selvbestemmelse, eller at medarbejderen yder plejen ud fra kendskab til beboerens vaner.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie af personlig pleje og under frokostmåltidet anvendes en rehabiliterende tilgang, hvilket ikke er muligt under det andet plejeforløb.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen indleder plejen med at finde remedier frem på et rullebord. Medarbejderen har tilrettelagt plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering, tempo og en rækkefølge, der er tilpasset beboerens behov og vaner, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Badet indledes med, at medarbejderen finder de remedier frem, som skal anvendes under plejeforløbet. Medarbejderen starter med at lade beboeren udføre de opgaver, som han selv kan, hvorefter medarbejderen yder kompenserende hjælp til det, som beboeren ikke selv er i stand til. Afslutningsvis anlægges komprilanbind. Forløbet er hensigtsmæssigt organiseret og foregår i et tempo, der er tilpasset beboerens behov. Der forekommer ingen unødvendige forstyrrelser undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Bordene er dækket med grønne dækkeservietter og service. Måltidet foregår under rolige rammer, hvor der blot høres lidt beroligende musik i baggrunden.</p>

	<p>En social- og sundhedsassistent kommer to gange med medicin til to beboere, som tager pillerne uden problemer. Dette gøres på en meget stille og ikke forstyrrende måde. Det bemærkes, at medarbejderen medbringer beboerens doseringsæske og først hælder medicinen over i et mindre bæger, da medarbejderen står foran beboeren.</p> <p>Beboerne er fordelt ved flere borde, alt afhængig af beboernes kognitive og mentale tilstand. Nogle beboere sidder med god afstand, hvor andre sidder tættere sammen.</p> <p>En medarbejder kører med et rullebord fra bord til bord og serverer maden, efter beboerne selv har valgt, hvilke stykker smørrebrød der ønskes. Medarbejderen benytter en spatel til at servere maden med, så dette foregår på en hygiejnisk måde. Det bemærkes, at der tages hensyn til beboernes særlige ønsker, og at flere beboere får diæter. Medarbejderen er opmærksom på, at beboerne får tilbud om mere mad og spørger jævnligt ind til, om der er yderligere ønsker til mad og drikkevarer. Der er opmærksomhed på at sikre, at beboerne får nok at drikke i sommervarmen. De fleste beboere drikker vand eller mælk.</p> <p>Der er ingen forstyrrelser under måltidet, hvor der heller ikke ses medarbejdere, der går forbi spisestuen eller benytter elevatoren.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at begge plejeforløb og måltidet er velorganiserede, og at der ikke sker forstyrrelser undervejs.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Beboeren kan ikke inddrages i praktiske gøremål. Medarbejderen vasker beboerens sengebord under tilsynets besøg. Øvrige praktiske gøremål observeres ikke, men medarbejderen fortæller, at hun foretager sengeredning og affaldshåndtering efterfølgende.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen foretager linnedskift, mens beboeren sidder på toiletet. Hertil foretager medarbejderen vask af beboerens lænestol, affaldshåndtering og sengeredning. Opgaverne udføres jvf. retningslinjer på området. Beboeren kan ikke inddrages i praktiske gøremål</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Ikke aktuelt.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen ifører sig fagligt korrekte værnemidler i form af plastforklæde og handsker. Medarbejderen eleverer sengen op i korrekt arbejdshøjde, og begynder med at barbere beboeren. Herefter hjælpes beboeren med henholdsvis øvre toilette og nedre toilette, i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer på området. Efterfølgende hjælpes beboeren med påklædning, og tilsynet bemærker, at beboerens trøjer er klippet op i ryggen, for at mindske ubehag for beboeren i forbindelse med påklædning. Beboeren får børstet tænder, og liftes herefter over i sin lænestol. Beboeren får efterfølgende hjælp til at indtage sin morgenmad. Medarbejderen udfører undervejs korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift, og inden boligen forlades.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler, som plastforklæde og handsker. Beboeren får kompenserende hjælp til bad og påklædning. Medarbejderen, som er social og sundhedsassistent, smører beboerens ben med creme, inden beboeren får anlagt komprilanbind. Disse anlægges korrekt i overensstemmelse med den faglige procedure. Medarbejderen foretager løbende håndhygiejne i overensstemmelse med gældende retningslinjer og inden boligen forlades. Beboeren har fået morgenmad og medicin inden tilsynets besøg.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Ikke aktuelt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte udføres korrekt, hvilket også generelt gælder den personlige pleje.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Pløjehjemmets fællesarealer fremstår rene og ryddelige, og med en indretning tilpasset målgruppen. I en afdeling ses der ikke mange møbler eller pynteting, der ellers kan bidrage til en hjemlig indretning. En medarbejder fortæller, at det skyldes, at en beboer ikke kan håndtere dette.</p> <p>Afdelingernes fællestue består af en spiseafdeling med spiseborde og stole med en åbning til fjernsynsstuen, hvor der ses sofa, siddemøbler, spil, samt spiseborde og stole, der giver anledning til, at beboerne kan sætte sig og tage et hvil eller deltage i socialt samvær.</p> <p>Alle afdelingerne har udgang til balkoner, der har en flot udsigt over søen. I løbet af dagen ses, at mange beboere anvender balkonerne i forbindelse med rygning eller til hyggeligt samvær. Tre beboere får serveret drikkevarer på terrasserne.</p> <p>På en afdeling spilles der afdæmpet musik, og flere beboere er samlet rundt om bordene og spiser morgenmad. Der bemærkes, at hver beboer har fået serveret individuelt. En beboer har en lille skål med sukker og marmelade og forsyner sig selv, en anden beboer har fået serveret morgenmad (brød og kaffe), der er tilberedt og anrettet, svarende til beboerens behov.</p> <p>Flere beboere er samlet i fællestuerne i morgentimerne. Der er en hyggelig stemning, med stille baggrundsmusik i køkkendelen, mens der i mange af dagligstuerne vises morgen-tv i et tilpas lydniveau.</p> <p>På flere afdelinger ses kander med kold hyldeblomstsaff stående på bordene, således at beboerne selv kan forsyne sig.</p> <p>Der er en venlig og imødekommende dialog med beboerne, når en beboer passerer en medarbejder, hilses der, og nogle beboere får lige et lille klap på skulderen. Rengøringsmedarbejderen taler med beboerne og har et stort kendskab til den enkelte beboeres behov.</p> <p>En beboer har et fotografi stående på et bord på gangen, hvor beboeren indtager sin mad alene.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere beboere ønsker at sove længe, og at dette imødekommes.</p>

	<p>Der ses på en afdeling fire eksempler på, at medarbejderne bærer handsker på fællesarealerne fx under transport af snavset linned, liftsegl og affald. På samme afdeling ses, at den ene medarbejder under håndtering af vasketøjet ude på gangen stikker sin bare hånd ned i posen med snavset tøj for at stoppe noget tøj ned, herefter tager medarbejderen en fyldt vandkande i hånden og lige efter klapper medarbejderen en beboer på kinden og giver beboeren et kram. Medarbejderen udfører ikke håndhygiejne på noget tidspunkt.</p> <p>En medarbejder går rundt med et rullebord med tilbud om formiddagssnacks i anledning af det varme vejr. Medarbejderen bærer handsker og går fra bolig til bolig, medarbejderen anvender dørhåndtag ind til boligerne, og der foretages ikke handskeskift eller afspritning af hænder.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er der arrangeret gymnastik, wellness, nyhedsoplæsning og banko. Aktivitetsmedarbejderne står for nogle af disse aktiviteter. På alle afdelinger hænges der synlige oversigter over ugens aktiviteter, ligesom de også fremgår i Husavisen. Der ses et varieret udvalg, som fx læsegruppe, spiseklub, billard, herreklub og musikalsk samvær. Tilsynet bemærker, at en medarbejder gør klar til bankospil. Der anrettes med kaffe, kage og bankoplader.</p> <p>En beboer, der er præget af demenssygdom, sidder på gangen og taler med en demensvenlig dukke. En medarbejder går forbi, og taler respektfuld og venligt til både beboeren og dukken.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår passende for målgruppen og giver mulighed for socialt samvær og aktivitet. Der spilles musik tilpasset situationen på flere afdelinger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne møder beboerne på en venlig og anerkendende måde på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktiviteter.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på en afdeling ses mange eksempler på, at medarbejderne anvender handsker på en ikke faglig korrekt måde, og at dette indebærer en hygiejnisk risiko, samt at en medarbejder ikke har en korrekt arbejdsgang i forhold til vasketøj og ikke udfører håndhygiejne efter kontakt med vasketøj, således at dette indebærer en hygiejnisk risiko.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og de er trygge i deres hverdag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg havde ikke forestillet mig, at jeg blev så glad for det".</i> • <i>"Det er dejligt - jeg er tryk - der er udstrakt service og meget venlige mennesker".</i> • <i>"Man kan altid henvende sig til en medarbejder, hvis der er noget, man har behov for hjælp til".</i> • <i>"Der er personale til stede, når nu jeg fejler alt muligt, som jeg gerne vil have hjælp til".</i> • <i>"Jeg er tryk ved at være her, men omstændighederne er selvfølgelig lidt triste - jeg ville jo allerhelst være derhjemme".</i> <p>En beboer er kommet fra et andet plejehjem, og udtrykker at trives bedre på Sølund.</p>

	<p>En beboer har haft problemer med at få en nøgle til sin egen bolig og til plejehjemmets indgang. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg spurgte længe om at få en nøgle til lejligheden, der er også kommet nogen ind i boligen, når jeg ikke har været hjemme, fordi jeg ikke kunne låse, men nu har jeg fået nøgle og nøglekort til indgangen. Men det tog lang tid"</i> <p>En medarbejder oplyser at have sørget for, at beboeren modtog en nøgle, men at det ikke er alle beboere, der har nøgle, lige som medarbejderen ikke ved, hvordan beboerne får nøgle/adgang til plejehjemmets indgange i aftentimerne. Tilsynet taler med lederen, der oplyser, at nøglerne giver en del problemer, idet de ikke leveres retur til plejehjemmet ved udflytning. Derfor skal beboerne spørges, om de har behov for en nøgle til deres bolig. Alle beboere får således ikke udleveret nøgle.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de har selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, jeg har det, som jeg gerne vil have det".</i> • <i>"Der er ingen der blander sig, men det er selvfølgelig en omvæltning".</i> • <i>"De blander sig overhovedet ikke i, hvad jeg foretager mig, så længe jeg overholder loven - ha ha".</i> • <i>"De giver mig forskellige tilbud, men jeg kan altid selv vælge til og fra, uden at blive mødt af fordømmende blikke".</i> • <i>"Der er skam ingen, der prøver at pådutte mig noget".</i> • <i>"Ja absolut det eneste, jeg savner, er stearinlys - ellers kan gøre det man vil".</i>
Livets afslutning	<p>En beboer har haft en samtale med lægen om beboerens ønsker i forhold til genoplivning. En anden beboer siger om sit ønske til genoplivning;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har sagt, at jeg vil genoplives, verden skal da ikke gå glip af mig"</i> <p>Flere beboere udtrykker, at de er trygge ved tanken om at tale med medarbejderne om livets afslutning, men flere oplever, at det ikke skal være nu. En beboer ville ikke vide, hvem hun skulle henvende sig til, beboeren er ikke tryk ved tanken. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en, som jeg er tæt på - og hende ville jeg tale med. Jeg har taget stilling til, at jeg ikke vil genoplives".</i> • <i>"Ja jeg kan tale med personalet - jeg kender mine lus på gangen. Jeg havde en god snak med en medarbejder, da jeg blev bange for at dø. Medarbejderen sagde, at der ikke var plads i himlen endnu og det hjalp".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge og tilfredse med at bo på plejehjemmet, samt at de oplever at have selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er trygge ved tanken om at tale med medarbejderne om livets afslutning, men at flere ikke mener, at det er relevant endnu.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>To beboere oplyser, at de ikke har behov for hjælp til personlig pleje. De øvrige beboere oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og de er tilfredse med kvaliteten i plejen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De giver mig fx støttestrømper på, på en ordentlig måde, så det ikke gør ondt".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"De har sagt, at hvis jeg har behov for yderligere hjælp, så skal jeg bare sige til".</i> • <i>"Der kommer nogle, der hjælper med bad, det er rart, at de hjælper - jeg er så glad for at være her i stedet for at sidde i en lejlighed alene. jeg kan altid få hjælp".</i> <p>En beboer har boet i kortere tid på plejehjemmet. Beboeren betegner hjælpen som <i>"middel"</i>, idet beboeren oplever at mangle mental omsorg. Tilsynet taler med en leder, der vil undersøge, hvordan beboeren kan mødes i forhold til beboerens behov.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne opmuntrer dem til at gøre mest muligt selv. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vander også selv mine blomster".</i> • <i>"Jeg klarer selv at vaske mig foroven, og jeg sidder på en specialstol ved bad, så jeg selv kan hjælpe mest muligt til".</i> <p>Beboerne er tilfredse med medarbejdernes hjælp til medicinbehandling. En beboer oplyser ikke at få noget medicin, og en anden beboer modtager den doserede medicin til en uge ad gangen, og beboeren sørger selv for insulininjektioner.</p> <p>Beboerne har generelt en bestemt medarbejder i tankerne, når de spørges til, hvor de kunne rette en klage hen. Beboerne ville klage til kontaktpersonen, lederen, en sygeplejerske eller afdelingslederen.</p> <p>En beboer har en gang klaget til lederen. Beboeren oplevede, at lederen lyttede til beboeren, men ikke kunne løse problemet. En anden beboer har ligeledes klaget til lederen og beboeren oplevede, at problemet blev løst.</p>
Observation	Beboerne fremstår soignerede svarende til deres livsstil, ligesom boliger og hjælpemidler er rengjorte. I et tilfælde ser tilsynet ikke beboerens bolig.
Kontinuitet i støtten	Beboerne oplever generelt kontinuitet i medarbejdergruppen. Enkelte oplever, at der kommer en del vikarer, men alle beboere på nær en problematiserer det ikke. Beboerne siger:
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en fast gruppe - men det er svært med navnene".</i> • <i>"Det er stort set de samme".</i> • <i>"De er alle sammen søde og rare, der er ikke noget at klage over".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje, som de har behov for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at de oplever, at medarbejderne opmuntrer dem, til at gøre mest muligt selv. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration og har en plan for, hvor de kunne rette en evt. klage til.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, samt at boliger og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, samt at de ikke problematiserer, at der kommer vikarer.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne beskriver, at medarbejderne kommunikerer på en venlig og respektfuld måde, og at de i deres adfærd generelt viser respekt for beboerne og deres privatliv.

	<p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De taler ualmindeligt pænt - de banker altid på, inden de kommer ind. Min familie spørger altid, hvordan de (medarbejderne) er - og jeg roser dem meget - Jeg vil så gerne give en skilling til kaffekassen - men det må jeg ikke - det er meget ærgerligt".</i> • <i>"De taler til mig med respekt og venlighed".</i> • <i>"Der er en pæn tone, men vi kan også lave lidt fis og ballade".</i> • <i>"Medarbejderne taler på en ligefrem og venlig måde".</i> <p>Beboeren fortæller, at ikke alle husker at banke på, nogle går bare ind. Men beboeren problematiserer ikke dette.</p> <p>En beboer oplever, at der er sprogproblemer, i det en del medarbejdere ikke taler dansk så godt.</p> <p>Beboerne fortæller om de forskellige tilbud om aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er tilbud om busture - men der er ingen chauffør, så jeg forstår ikke, det står i beboeravisen - jeg vil gerne på flere busture. Jeg går til fysioterapi i gymnastiksalen, og til bankospil og gudstjeneste.</i> • <i>"Der er masser af aktiviteter, i går var der jazz".</i> • <i>"Nogle gange går de tur med os, og det er rart, man kan selv gå i haven, nede i stuen er der gymnastik apparater".</i> <p>Flere beboere fortæller om, at de træner, og at de generelt udvælger de aktiviteter, som de finder interessante. To beboere oplyser, at de ikke deltager i aktiviteter efter eget ønske.</p> <p>En beboer fortæller, at der er for lidt gymnastik/træning.</p> <p>En beboer synes, der er for lidt aktiviteter. Beboeren elsker banko, og det er der kun tilbud om to gange hver måned. Beboeren synes, at det skulle være hver uge. Beboeren ved også, at andre beboere ønsker dette. Beboeren oplyser, at der somme tider er pandekage spisning, massage og sang på afdelingen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er glade for aktiviteterne, men at tre beboere efterspørger busture, træning, bankospil og lidt flere aktiviteter.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange, og	<p>Kun en beboer kan fortælle om overgangen mellem hospital og plejehjemmet. Beboeren blev indlagt akut, og en medarbejder tog med på hospitalet, hvilket beboeren var glad for. Beboerne siger: <i>"Jeg bryder mig ikke om at være alene"</i>. Medarbejderne tog godt imod beboeren ved hjemkomsten og opfordrede meget til, at beboeren skulle bede om hjælp.</p> <p>Flere beboere kan huske deres indflytning på plejehjemmet. En beboer oplevede, at tiden fra visitation til selve indflytningen var meget kort, og at det var en voldsom oplevelse for beboeren. Andre beboere oplever, at de blev godt modtaget, og at de er faldet hurtigt til på plejehjemmet.</p>

	<p>Halvdelen af beboerne ved ikke om medarbejderne er i kontakt med lægen, mens de øvrige beboere oplever, at medarbejderne tager den nødvendige kontakt til lægen.</p> <p>En beboer klarer stadig selv denne kontakt, mens en anden beboer fortæller, at medarbejderne har talt med lægen om beboerens medicin. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hvis jeg beklager mig over noget, som lægen har gjort, fx ændret i min medicin, så hjælper de mig med at rette op på det"</i>. <p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler sammen om plejen, dog har en beboer oplevet, at medarbejderne ikke altid er oplyst om ændringer i beboerens helbredssituation. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan mærke, at de henviser til hinanden, eller til samtaler jeg har haft med en af deres kolleger"</i>. • <i>"Det virker da i hvert fald sådan"</i>. • <i>"De holder morgenmøde - hvor de taler om os"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at en beboer beskriver god hjælp i forbindelse med en indlæggelse, mens flere beboere beskriver en god overgang ved indflytning på plejehjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne har et tværfagligt samarbejde såvel eksternt som internt.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne er delte i deres vurdering af maden og måltiderne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden den er fantastisk god"</i>. • <i>"Der er nok af det, men lidt meget med brun sauce og for lidt grønt"</i>. • <i>"Den er godt nok ringe. Det er nogle mærkelige retter"</i>. (Beboeren læser op fra beboerbladet, 'bistrogryde' - det ved beboeren ikke, hvad er). • <i>"Madens kvalitet er svingende, nogle retter er de gode til at lave, og andre er mindre succesfulde. I det store hele er det dog acceptabelt, når der laves mad til så mange mennesker."</i> • <i>"Jeg får min morgenmad, som jeg gerne vil have det, men til frokost er der alt for meget mayonnaise og fx karrysalat. De tager ikke hensyn til min diabetes. Om aftenen får jeg også store portioner, og så mister jeg appetitten, og der er også meget kage og dessert"</i>. <p>Beboeren oplever at tage på i vægt, og derfor udelader beboeren måltider. Medarbejderen oplyser, at det ikke er dokumenteret, hvilken kostform beboeren skal modtage. Medarbejderen oplyser endvidere, at beboeren ikke har taget på.</p> <p>Halvdelen af beboerne mener ikke, at de bliver spurgt om deres tilfredshed med maden eller til deres ønsker i forhold til maden. Beboerne siger om inddragelse i forhold til maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er aldrig blevet spurgt om noget"</i>. • <i>"Jeg mener, at vi er spurgt en enkelt gang"</i>. • <i>"Vi har haft talt om at lave et etageråd, men det blev vist ikke til noget alligevel"</i>. • <i>"Vi har haft beboermøder om maden, og jeg har fx sagt at der blev serveret for meget kylling - det synes jeg, de har ændret på"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi holder beboermøder en gang imellem, hvor vi også taler om maden".</i> <p>En beboer har ikke prøvet at komme med ønsker i afdelingen, men deltager i en madklub hver 14. dag, hvor hun selv er med til at udvælge menuen og tilberede maden med andre beboere og to medarbejdere.</p> <p>Beboerne er delt i deres oplevelse af måltiderne. Tre beboere fortæller, at de spiser i egen bolig, fordi de ikke bryder sig om at spise med de andre beboere. Beboerne begrundet det med eget eller de andre beboeres funktionstab eller opførsel. 1/3 del af beboerne spiser i fællesskabet i spisestuen, men oplever, at måltiderne er meget stille. 1/3 del af beboerne oplever, at de har gode måltider i spisestuen, som de glæder sig til. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er hyggeligt nok, men vi taler ikke så meget - Ved det store bord taler de lidt mere sammen, så måske jeg bare er uheldig?"</i> • <i>"Jeg spiser sammen med de andre, det er bestemt hyggeligt. Jeg har en fast plads, men nogle gange er der nogle der tager den, og det kan jeg ikke lide, det kunne medarbejderne godt styre bedre"</i> • <i>"Der er god stemning, vi kender hinanden og spørger ind til hinandens helbred"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er delt i deres oplevelse af madens kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer ikke oplever, at maden svarer til beboerens helbredssituation og at fx portionsstørrelsen ikke er individuelt tilpasset. Ifølge medarbejderen er der ikke taget stilling til beboerens kostform.</p> <p>Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne ikke oplever at blive inddraget i forhold til deres synspunkter og ønsker til maden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er delt i deres oplevelser af måltidet, og at flere betegner måltiderne som stille.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>En medarbejder oplyser, at medarbejderne på afdelingen har individuelle mål i kvalitetsarbejdet, som de arbejder efter. Medarbejderne oplyser, at der er arbejdet med måltiderne. En medarbejder fortæller, at der er arbejdet med organisationen og med at skabe ro under måltidet, og at efterkomme beboernes ønsker til maden. Ligeledes er der fokus på den rehabiliterende tilgang i serveringen. På en afdeling arbejdes der med at forebygge ensomhed, og generelt med beboernes individuelle ønsker og behov.</p> <p>Der er fokus på at oplære nye medarbejdere i basal forflytning, og på en anden afdeling arbejdes der med små en-til-en aktiviteter.</p> <p>Der arbejdes med hygiejne i forhold til den personlige pleje, håndhygiejne, hjælpemidler og der afholdes hygiejneaudit.</p> <p>I kvalitetsarbejdet er der ligeledes arbejdet med kvaliteten af journalen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er orienteret om kvalitetsarbejdet, både i forhold til individuelle indsats, afdelingens fokusområder samt tværgående tiltag. Medarbejdernes beskrivelser svare til lederens.</p>	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for deres kommunikation med beboerne, hvor de har fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytte til beboerne • Møde beboerne ligeværdigt • Anvende et tilpasset kropssprog og toneleje • Anvende målrettet individuel kommunikation <p>Medarbejderne oplyser, at de overvejer deres tiltaleform og anvender beboernes fornavn.</p> <p>I forhold til beboere med demenssygdom, møder medarbejderne beboeren i øjenhøjde med respekt og anerkendelse. Medarbejderne går med i beboerens fortælling.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at hjælpen tilrettelægges efter beboerens behov, samt efter hvilke kompetencer, der er behov for i plejen. Det kan ske, at der er behov for flere medarbejdere hos beboeren for at kunne nå rundt om alle beboeres behov.</p> <p>Den enkelte pleje tager udgangspunkt i beboerens besøgsplan, og i beboerens ønske på dagen. Beboerens bad kan fx flyttes til om aftenen eller til en anden dag, hvis det er beboerens ønske.</p> <p>Beboerne spørges til deres ønsker i forhold til Klippekortsordningen. Medarbejderne overholder deres aftaler med beboerne om anvendelsen af klippekort.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver at de arbejder med at motivere beboerne, og at de arbejder rehabiliterende for at vedligeholde beboernes funktionsniveau. En medarbejder beskriver at have opnået en større forståelse for den rehabiliterende indsats under sit uddannelsesforløb til social- og sundhedshjælper.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at det er lægen, der optager beboerens ønske om livsførlængende behandling. Medarbejderne ved, at de kan finde oplysningen i journalen og på E-tavlen.</p>
Samarbejde	<p>I forhold til sammenhæng i beboernes indsats dokumenteres ændringer i beboerens journal. Alle medarbejdere kan modtage beboere fra hospitalet, men den ansvarshavende skal inddrages i forhold til beboerens medicin og behandling. Der sikres overlevering af medicin, og evt. behov for nye hjælpemidler. Der er samarbejde med terapeuterne ved behov. Ved modtagelse fra MPO/MTO/eget hjem er der en, der har ansvar for modtagelsen og orientering om nødkaldet til beboeren. Der er fokus på at afdække hvilken kontaktperson, der er behov for, og hvilket funktionsniveau beboeren har.</p> <p>Der er morgenmøder, hvor alle beboere gennemgås, og der koordineres sygeplejefaglige opgaver. Der er møde igen kl. 11, og der er overlap til aftenvagt. Der er ugentlige triageringsmøder, hvor alle medarbejdere er til stede, herunder også fagstab, terapeuter og køkkenet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en individuel og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan de arbejder med at sikre beboernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i pleje og støtte, samt for deres kendskab til dokumentationen af beboernes ønske til genoplivning.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de skaber tryghed for beboerne, ved at</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytte til dem • Være nærværende • Sikre kontinuitet i medarbejdergruppen • Overholde aftaler med beboerne <p>Beboernes sikkerhed sikres ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejde APV • Foretage forebyggende observationer af beboernes hud og sørge for pleje med creme • Forebygge dehydrering ved tilbud om drikkevarer, og sikre let påklædning • Observere i forhold til mulige infektioner fx ved ændringer i en beboers opførsel. Hertil forebygges urinvejsinfektioner ved at udføre nedre toilette korrekt, tilbyde hyppige toiletbesøg og tilstrækkelig væske. <p>En medarbejder redegør for medicinadministrationen. Medarbejderen beskriver, at medicinen transporteres fra medicinvognen til beboeren i medicinbægeret, og ikke i medicinæsken. De øvrige medarbejdere virker ligeledes usikre i den korrekte fremgangsmåde. Medarbejderen redegør for, at medicinen ses indtaget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en medarbejder under redegørelse for udlevering af medicin beskriver en arbejdsgang, der ikke er i overensstemmelse med retningslinjerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at de trykker "nærvær", når de går ind i boligen. Medarbejderne har ikke telefonen med ind i boligen under plejen for at undgå forstyrrelser. Medarbejderne finder alle remedier frem, inden plejen påbegyndes for at sikre en rolig pleje.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at hvis de ved observation af ændringer hos beboeren vil tage kontakt til en social- og sundhedsassistent og dokumentere ændringerne i Cura.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at der kan være forstyrrelser under arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne anvender tablet og PC. Medarbejderne fortæller, at der er mulighed for sparring i dokumentationsarbejdet, og at der er undervisning i Cura. Fx er der basisundervisning hver 14 dag for nye medarbejdere. Der er ligeledes Cura-cafe på afdelingerne.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for, deres anvendelse af VAR. Medarbejderne er usikre på anvendelsen af instrukser og vejledninger, og de nævner kun brandinstruksen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af e-learning programmer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved planlægning af plejen og dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af VAR, mens de ikke i tilstrækkelig grad har viden om instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanen, som de beskriver, skal være struktureret og handlevejledende. Der arbejdes efter faste overskrifter, og der tages udgangspunkt i beboerens ressourcer. Beboerne inddrages i udarbejdelse af besøgsplanen. Besøgsplanen ajourføres ved ændringer i beboerens situation. Det er kontaktpersonen, der har det overordnede ansvar, men øvrige medarbejdere ændrer også planen efter behov.
Handlingsanvisninger	Der udarbejdes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser. Medarbejderne kan med let støtte redegøre for handlingsanvisning for Klippekortet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanerne og handlingsanvisningerne for sundhedslovsydelser. Medarbejderne kan med let støtte beskrive kendskab til handlingsanvisning for Klippekortet.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	På tilsynets forespørgsel, beskriver medarbejderne korrekt hygiejnisk håndtering af affald og vasketøj, samt korrekt handskebrug i denne forbindelse. Adspurgt om der tilbydes forskellige kostformer tilpasset beboernes behov, oplyser medarbejderne, at der er forskellige tilgange til beboernes kostform på afdelingerne. Medarbejderne anvender fx begrebet `Fuldkost` og på nogle afdelinger differentierede kostformer, mens dette ikke er tilfældet på andre afdelinger.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet kan redegøre for korrekt håndtering af affald og vasketøj, samt korrekt handskebrug i denne forbindelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne beskriver forskellige faglige tilgange til arbejdet med beboernes ernæring.

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 aften timer 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 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

Jeg har ikke fundet faktuelle fejl i rapporten og har ikke yderligere kommentarer.

Med venlig hilsen

Jan Nybo Jensen

Centerchef

Sølund

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.