



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Aftensol

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	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	24

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 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 Aftensol, Lundtoftegade 3-7, 2200 København N
Leder: Eva Algreen-Petersen
Antal boliger: 43 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 5. april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at medarbejderen i forbindelse med observationsstudiet kommunikerer venligt og respektfuldt, og møder beboeren ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboeren medindflydelse, og samtidig arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboeren motiveres til at anvende egne ressourcer. Organiseringen af plejen sker på en særdeles tilfredsstillende måde, der er tilpasset beboerens tempo og behov. Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje foregår med hensyntagen til beboerens individuelle behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en venlig og imødekommende kommunikation og respektfuld adfærd i mødet med beboerne. Plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og tilsynet observerer socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Størstedelen af beboerne giver udtryk for, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, og at de gerne vil vente med dette, til de oplever at det er nært forestående. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, at de bliver lyttet til, og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang. Beboerne er soignerede, og deres boliger og hjælpemidler ses renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne har kendskab til de faste medarbejdere, men oplever, at der er mange afløser/vikarer på plejehjemmet, uden at dette dog problematiseres.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles venlig og respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til deres privatliv og personlige grænser. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ligeledes finder aktivitetstilbuddene særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at en konkret beboer har oplevet at blive godt modtaget på plejehjemmet efter udskrivelsen fra en midlertidig plads. Alle de interviewede beboere oplever, at medarbejderne har et godt internt- og tværfagligt samarbejde, og beboerne beskriver tryghed herved.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet, men at den mindre utilfredshed relaterer sig til to beboeres oplevelser med den varme mad. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have indflydelse på den mad, der tilberedes på plejehjemmet, men at det er svært at få indflydelse på den varme mad, da denne ikke tilberedes på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at stemningen er lidt svingende, grundet nogle medbeboeres kognitive svækkelser, men at de oplever, at medarbejderne gør, hvad de kan for at skabe god stemning.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for emnerne i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og for fagligt korrekte faktorer, der kan sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan redegøre særdeles tilfredsstillende for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner, samt hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang. Endvidere vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at sikre den rette pleje og støtte, og for hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil kan medarbejderne med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange ved den personlige pleje, ved ændringer i beboernes tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger, samt redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærkninger.	Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste tilsyn.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er et vedvarende fokus på dokumentationsområdet, da der løbende kommer nye medarbejdere til, eller sker opdateringer i Cura. Ydermere har der under COVID-19 ikke været afholdt fysisk dokumentationsundervisning, hvilket gør, at nogle medarbejdere har behov for at blive styrket i dokumentationsarbejdet.</p> <p>Medicinhåndtering er højt prioriteret i kvalitetsarbejdet, og her udfører social- og sundhedsassistenterne ugentlige audits på tværs af etagerne. Lederne planlægger, hvilke beboere der bliver auditeret, så der sikres en systematisk auditering.</p> <p>Grundet COVID-19 epidemien, og et udbrud på plejhjemmet, har der været et skærpet fokus på hygiejneområdet. Der har været udført hygiejneaudits, og en hygiejnesygeplejerske fra forvaltningen har gennemgået plejhjemmet for mulige forbedringer af arbejdsgange. Områderne er efterfølgende udbedret som et led i hygiejneindsatsen.</p> <p>Livets afslutning og den palliative indsats har haft en øget opmærksomhed i kvalitetsarbejdet. Hertil beskriver ledelsen, at der har været undervisningsforløb for medarbejderne, hvor en præst og en sygeplejerske udefra har holdt oplæg og undervist i forskellige emner, der relaterer sig til området. Endvidere har der været afholdt e-learning. Ledelsen oplever, at medarbejderne har fået skærpet deres opmærksomhed på området, og at de arbejder mere struktureret med de palliative forløb. Ydermere har lederen inviteret de pårørende til en informationsaften om forventningsafstemning om 'livets afslutning', hvor en præst har holdt oplæg og lederen har fortalt om plejhjemmets arbejdsgang ved det palliative forløb. Lederen beskriver, at der var stor tilslutning, og at flere pårørende har givet positive tilbagemeldinger.</p> <p>Der har været fokus på kompetenceudvikling, da det blev muligt at sende medarbejdere på fysiske kurser igen. Flere medarbejdere har været på praktikvejlederkursus, og en medarbejder har været på kursus i pædagogik og kommunikation.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er kommet et løft på ernæringsområdet efter ansættelse af en ernæringsfaglig medarbejder, som har en bachelor i sundhed og ernæring. Ledelsen beskriver, at medarbejderne er blevet opmærksomme på de forskellige muligheder for ernæringstiltag, som plejhjemmet kan tilbyde, efter at have modtaget undervisning i ernæring. Ledelsen oplever, at medarbejderne er gode til at søge faglig sparring på ernæringsområdet.</p> <p>I øjeblikket er der en særlig indsats vedrørende kompetenceudvikling på forflytningsområdet, grundet mange indberettede arbejdsskader. Alle medarbejdere kommer på forflytningskursus en gang årligt, og afløserne modtager undervisning ved ansættelsesstart. Terapeuterne udarbejder sammen med forflytningsinstruktøren og kontaktpersonen forflytningsplaner på alle beboerne, og underviser medarbejderne i anvendelsen af forflytningsplanerne. Ledelsen indkalder medarbejderne til samtale, hvis de får kendskab til, at forflytningsplaner ikke overholdes.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der siden sidste tilsyn i maj er foretaget en ændring i organiseringen af kvalitetsarbejdet, da det var vanskeligt at fastholde basissygeplejersker på plejehjemmet. Der er ansat to sygeplejersker med specialfunktion som hhv. klinisk vejleder og kvalitetssygeplejerske. De to sygeplejersker varetager samtidig sygeplejerskeopgaverne i huset. Endvidere indgår sygeplejerskerne i plejen ved komplekse forløb, og de tilbyder løbende sparring og supervision.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken indsamler auditeringsskemaer, og følger op på de utilsigtede hændelser. Hun deltager på ledermødet hver anden uge, så vidensdeling til ledelsesgruppen sikres. Der afholdes forskellige mødefora, som kvalitetsmøder, fagligt forum, 15 faglige minutter, morgenmøder og tværfaglig konference, der sikrer læring og undervisning i faglige relevante emner, og sikrer opfølgning på daglige observationer og UTH- og forbedringsarbejdet. Møderne kan foregå på tværs af afdelinger eller foregå etagevis, afhængigt af behov. Kvalitetssygeplejersken faciliterer de faglige møder, og der undervises både ved interne medarbejdere og eksterne konsulenter. Ledelsen deltager med henblik på at understøtte forbedringsindsatsen. Eksempelvis har en ekstern konsulent undervist i inkontinens, og kvalitetssygeplejersken har undervist i sårpleje og dokumentation på baggrund af medarbejdernes ønsker og afdelingernes behov.</p> <p>Ledelsen oplever, at sygeplejerskerne er meget synlige og tilgængelige i afdelingerne, og at organiseringen har givet et kvalitetsløft på plejehjemmet.</p> <p>Vedrørende BPSD-arbejdet er det ved at genetablere sig. Kvalitetssygeplejersken understøtter demensindsatsen ved at forløbskoordinere med demensvejlederne og undervise i udarbejdelse af socialpædagogiske handleplaner. Endvidere har en konsulent undervist i magtanvendelse.</p> <p>E-tavlerne er ikke fuldt implementeret på plejehjemmet, da der har været tekniske udfordringer i en afdeling, og at rummene, tavlerne var placerede i, ikke var egnede, grundet COVID-19-restriktioner. Tanken er, at de skal implementeres, når en ny afdelingsleder har modtaget undervisning i anvendelsen. Nogle etager anvender tavlerne, og beskriver, at de giver et godt overblik.</p> <p>På plejehjemmet er der ansat faste aktivitetsmedarbejdere i dagvagt og aftenvagt, som planlægger plejehjemmets aktiviteter. Fem dage om ugen tilbydes der aktiviteter i aftentimerne for at understøtte beboernes behov herfor.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejehjemmet ikke har vakante stillinger, og de oplever, at det er blevet nemmere at rekruttere faste, interne afløsere efter at podofunktionen er nedlagt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet skal lægge mærke til interaktionen mellem beboere og medarbejdere.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen møder beboeren på en venlig og imødekommende måde. Kemien mellem medarbejderen og beboeren er præget af humor og godt kendskab til hinanden. Beboeren har en drillende adfærd, som medarbejderen gengælder på en professionel måde. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation til beboeren og formår at sætte faste rammer på en respektfuld måde, hvor det vurderes nødvendigt. Medarbejderen minder beboeren om at huske sit nødkald.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren spørges ind til ønsker vedrørende sit kateter og den personlige pleje. Medarbejderen har løbende opmærksomhed på at medinddrage beboeren og italesætte sine handlinger. Beboeren giver løbende udtryk for sine ønsker og behov. Fx ønsker beboeren at indtage morgenmad i boligen, hvilket medarbejderen imødekommer.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren sidder ved tilsynets ankomst og barberer sig. Medarbejderen guider beboeren over til sengen, hvor medarbejderen skal hjælpe beboeren med personlig pleje. Beboeren guides til at løfte sine ben, når støttestrømper og knæbind skal påtages. Medarbejderen anvender humor, motivation og guidning for at få beboeren til at være så aktiv som muligt. Medarbejderen yder kompenserende hjælp i forbindelse med den øvre pleje.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderen i forbindelse med observationsstudiet kommunikerer venligt og respektfuldt og møder beboeren ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboeren medindflydelse og samtidig arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboeren motiveres til at anvende egne ressourcer.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Imens beboeren sidder og barberer sig i stueområdet i boligen, udnytter medarbejderen tiden til at finde de remedier frem, som skal bruges i forbindelse med plejen. Medarbejderen motiverer herefter beboeren til at følge med ind i beboerens værelse, hvor beboeren modtager hjælp til personlig pleje i sengen.

	Medarbejderen tilpasser hjælpen til beboerens vaner og tempo, og arbejder systematisk og målrettet, da beboeren har en drillende adfærd over for medarbejderen, og lystigt kommenterer på medarbejderens handlinger. Medarbejderen gennemfører plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der sker en særdeles tilfredsstillende organisering af plejen, der er tilpasset beboerens tempo og behov.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen beder beboeren om at smide brugte vaskeklude i affaldskurven. Medarbejderen fortæller, at hun foretager de praktiske opgaver i boligen, efter at beboeren har fået morgenmad og medicin.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen ifører sig fagligt korrekte værnemidler. Medarbejderen motiverer beboeren ved at anvende en fast og humoristisk tilgang. Beboeren kan ind i mellem have svært ved at modtage hjælpen. Medarbejderen tilpasser sin verbale- og nonverbale kommunikation og sine handlinger til beboerens dynamiske behov, og italesætter sine forventninger på en venlig, men bestemt måde. Medarbejderen kører sengen op i korrekt arbejdshøjde, og anvender strømpepåtager til at give støttestrømper på, så det derved foregår skånsomt og hensigtsmæssigt. Beboerens kateterpose tømmes, og medarbejderen foretager herefter nedre hygiejne på beboeren, mens beboeren stadig ligger i sengen. Beboeren får skyllet sit kateter på en faglig korrekt måde. Medarbejderen har løbende opmærksomhed på at tildække beboeren med et håndklæde. Sengen køres ned igen, og beboeren støttes til påklædning. Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift, og inden boligen forlades.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje foregår med hensyntagen til beboerens individuelle behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Alle fællesarealer fremstår renholdte og ryddelige. På gangarealer ses der farverige billeder på væggene og grønne planter, der bidrager til en hjemlig indretning. Opholdsstuerne indretning indbyder til socialt samvær. Tilsynet observerer, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og imødekommende tone til beboerne, og at de banker på døren, inden de går ind i beboernes boliger. Der hilses venligt på de beboere, som medarbejderne møder på fællesarealerne, og beboerne tiltales ved navn. Alle afdelinger fremstår pænt påskepyntet med påskeblomster og hjemmelavet påskepynt. En beboer nævner, at hun har været med til at lave påskepynten, og hun udpeger stolt den pynt, hun har lavet.

	Bordene ses dækket med dækkeservietter, servietter og service. I morgen- og formiddagstimerne ses små kander med forskellige drikkevarer på bordene, som beboerne kan forsyne sig med.
Sociale aktiviteter	<p>I alle afdelinger hænger der informationstavler, hvor der også fremgår opslag over kommende aktiviteter. Mange af aktiviteterne foregår i plejehjemmets aktivitetsområde 'Pusterummet'. På tilsynsdagen er der planlagt påskeklip og gudstjeneste. Nogle beboere ønsker at synge efter at have deltaget i påskeklip. Aktivitetsmedarbejderne finder derfor sanghæfter og guitar frem, og herefter synges der sange ud fra beboerne ønsker.</p> <p>Ligeledes ses aktivitetstilbud, som fx arrangement med afrikansk musik og dans, forårsudflugt på restaurant, påskefrokost, cykeltur i rickshaw, banko og gymnastik. Tilsynet ser forskellige aktiviteter i morgen- og formiddagstimerne i form af socialt samvær og dialog med beboerne.</p> <p>På afdelingerne observeres f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne sidder sammen med beboerne i en af fællesstuerne. På afdelingen har de en håndtam undulat, som en medarbejder og en beboer på skift sidder med. Undulaten får lov til at rende rundt på bordet, hvilket beboerne finder sjovt. • To beboere sidder og nyder deres morgenmad. En medarbejder sidder ved bordet og drikker en kop kaffe. De har indbyrdes dialog om hverdagsemner. • Tre beboere sidder i fællesstuen. En beboer læser i en avis, mens hun drikker en kop te. De to andre beboere taler med en medarbejder, der opholder sig i rummet. • En beboer hviler sig i sin kørestol, mens medarbejderen sidder ved siden af og holder hende i hånden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en venlig og imødekommende kommunikation og respektfuld adfærd i mødet med beboerne. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med fire beboere. Alle beboerne giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. En beboer beskriver, at hun lige skulle vænne sig til tanken om at bo på plejehjem, men at hun nu er glad for beslutningen, da medarbejderne er søde og omsorgsfulde.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejdernes tilstedeværelse gør mig tryk"</i>. • <i>"Jeg har det udmærket, her er godt at være... Særligt omsorgen fra medarbejderne gør det til et godt sted"</i>.

Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.</p> <p>En beboer siger: <i>"Jeg føler mig selvbestemmende i et rimeligt omfang"</i>.</p>
Livets afslutning	<p>To af beboerne ønsker ikke at tale med medarbejderne om livets afslutning, og de er usikre på, hvad de skulle fortælle medarbejderne i den forbindelse.</p> <p>En tredje beboer har ikke tænkt over at tale med medarbejderne, og beboeren vil helst tale med familien eller en fra kirken. Beboeren vil dog gerne vente til tiden nærmer sig. Den fjerde beboer fortæller, at hun har talt med medarbejderne om ønsker vedrørende genoplivning, men hun italesætter også, at hun vil vente med at tale om døden, til den er nært forestående.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne giver udtryk for, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, og at de gerne vil vente med dette, til de oplever, at er den nært forestående.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at kvaliteten af hjælpen er god, særligt når den leveres af de faste medarbejdere. En beboer beskriver, at medarbejderne har et godt håndelag.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hun har oplevet, at nogle vikarer ikke er fortrolige med håndtering af beboerens lift, og hun derfor har været utryk, når denne håndteres af vikarer. Tilsynet taler efterfølgende med ledelsen vedrørende dette, som fortæller, at der er iværksat en større forflytningsindsats, som sikrer, at der er forflytningsplaner på alle beboere, så alle kan forflyttes sikkert.</p> <p>På daglige morgenmøder italesættes det desuden til vikarer, hvad forflytningsopgaverne består i, sådan at vikarerne har mulighed for at sige fra, hvis de ikke er oplært i forflytninger med lift. Afdelingslederen fortæller, at de italesætter over for vikarbureauet, at de kun ønsker vikarer, der har modtaget forflytningsundervisning for at værne om beboernes sikkerhed.</p> <p>Beboerne oplever at blive lyttet til, og de beskriver, at de anvender deres ressourcer i størst muligt omfang i forbindelse med den personlige pleje. En beboer beskriver, at han selvstændigt varetager etagevask og barbering. En anden beboer beskriver, at dennes behov varierer fra dag til dag, men at medarbejderne er gode til at tage hensyn, og dagligt spørger ind til beboerens ønsker og behov.</p> <p>Beboerne modtager deres medicin rettidigt, og en beboer får udleveret æske til selvadministration. En anden beboer beskriver glæde ved, at hun selv får lov til at dispensere sin medicin, men at medarbejderne sørger for at bestille ny medicin, når beboeren er ved at løbe tør.</p> <p>Ved behov for at klage beskriver beboerne, at de ville gå til forstanderen eller til deres pårørende. En beboer understreger dog, at der skal meget til, for at hun vil beklage sig.</p>

Observation	Beboernes boliger er ryddelige og renholdte og i overensstemmelse med beboernes livsstil. Beboernes hjælpemidler er ligeledes rengjorte. Beboerne fremstår veltillpasse og soignerede.
Kontinuitet i støtten	Alle beboerne beskriver, at de kender de faste medarbejdere i deres afdeling, men at de oplever, at der i en periode har været mange forskellige medarbejdere, som har hjulpet dem i hverdagen. Beboerne problematiserer ikke dette, men beskriver, at det kan påvirke kvaliteten, da vikarerne ikke har kendskab til de faste rutiner i afdelingen. Beboerne oplever, at de modtager den vanlige hjælp, til trods for at hjælpen leveres af vikarer, men at håndlaget ikke er det samme. Tilsynet taler med ledelsen vedrørende dette, da tilsynet er gjort opmærksom på at der ikke er vakante stillinger. Tilsynet får fortalt, at der kommer mange afløser/vikarer, da plejehjemmet har haft en periode med COVID-19-relateret sygdom. Endvidere modtager plejehjemmet puljemidler, da de har mange komplekse beboere, og disse midler anvendes til ekstra medarbejdere i plejen. Vikarerne/afløserne kan ikke besættes med fastansættelser, da behovene er dynamiske. En beboer roser en af de faste medarbejdere i pæne vendinger og fortæller at; <i>"Medarbejderen hjælper med alt mellem himmel og jord"</i> .
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, at de bliver lyttet til, og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne har kendskab til de faste medarbejdere i deres afdelinger, men de oplever, at der er mange afløser/vikarer på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke problematiserer dette.	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld tilgang, og at de kommunikerer i en ordentlig tone. En beboer beskriver, at medarbejderne generelt har en humoristisk jargon, som beboeren glædes ved. En beboer nævner, at alle medarbejderne er forskellige, og kemien derfor også er forskellig. Beboeren uddyber ikke dette nærmere, men understreger, at det ikke skal forstås negativt, da der ikke er nogen, der taler nedværdigende eller uhøfligt.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har ikke oplevet nogen, der ikke taler pænt"</i>. • <i>"Jeg skulle nok gøre vrøvl, hvis jeg oplevede en uvenlig adfærd"</i>. <p>Beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv.</p> <p>To af beboerne deltager i de forskellige aktivitetstilbud, som er genetableret efter en tid med COVID-19. Beboerne har deltaget i filmhygge, kreativt værksted, sang/musik og gudstjeneste. En beboer nævner, at han modtager fysioterapi to gange ugentligt, og at dette, samt pårørendebesøg, dækker beboerens sociale behov. En anden beboer ønsker ikke at deltage i aktiviteter, men nyder i stedet at læse den daglige avis.</p> <p>Beboerne beskriver, at de hver uge modtager en oversigt over ugens aktivitetstilbud, og at man ellers kan orientere sig på opslagstavlen i afdelingen.</p> <p>Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og finder tilbuddene varierede.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles venlig og respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til privatliv og personlige grænser. Det er tilsynets vurdering, at beboerne finder aktivitetstilbuddene særdeles tilfredsstillende.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer har erfaring med overgangen mellem midlertidig plads og plejehjemmet, og beboeren beskriver, at han blev godt modtaget ved ankomsten til plejehjemmet. Beboeren var ikke helt frisk ved indflytningen på plejehjemmet, og kan derfor ikke huske detaljer derfra.</p> <p>Beboerne har generelt indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge ved behov for at tale om beboernes helbredstilstande, og beboerne beskriver tryghed herved. En beboer beskriver, at hun selv taler med lægen, når der er behov herfor.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør mig tryk at vide, at medarbejderne har tavshedspligt, og altid spørger mig inden".</i> • <i>"Jeg har indtryk af, at der er et godt samarbejde mellem lægen og personalet - det virker i hvert fald til at fungere set fra min side".</i> <p>Beboerne mener alle, at medarbejderne har et godt samarbejde internt på plejehjemmet, og at de er gode til at orientere hinanden og følge op på beboernes planer og aftaler. En beboer oplever, at fysioterapeuten taler sammen med plejepersonalet om beboerens træningsplaner, da det er tydeligt for beboeren, at plejepersonalet følger op herpå.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at én beboer har oplevet at blive godt modtaget på plejehjemmet efter udskrivelsen fra en midlertidig plads. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne har et godt internt og tværfagligt samarbejde, og at beboerne oplever tryghed herved.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne beskriver forskellige oplevelser med madens kvalitet. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af morgenmaden og frokostmåltidet, som leveres og tilberedes på plejehjemmet. To beboere udtrykker også tilfredshed med den varme mad, som de oplever varieret og af god kvalitet. De to øvrige beboere udtrykker mindre tilfredshed med den varme mad, som leveres fra Bystævneparken, og de beskriver, at den opleves kedelig og mindre smagfuld.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er blevet bedre end tidligere, men der er stadig plads til forbedringer".</i> • <i>"Vi får meget fed sovs, men det er nok fordi de tænker, at vi er gamle og skal have noget at stå imod med - men jeg er generelt tilfreds".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det bedste ved morgenen er, når jeg kommer ud til morgenbordet og ser, at medarbejderne har gjort min morgenmad klar - så ligger der noget husholdningsfilm over, så den er lige til at gå til - det er så dejligt".</i> <p>Beboerne beskriver, at de kan komme med ønsker på beboermøder, som afholdes ca. en gang månedligt, hvor forstanderen også deltager. Beboerne oplever, at ønsker vedrørende plejehjemmets eget køkken altid hurtigt bliver imødekommet, og forstanderen beskrives som anerkendende og lyttende over for beboernes ønsker. Beboerne oplever det mere omfattende med ønsker vedrørende den varme mad, da den ikke tilberedes på plejehjemmet, men leveres fra et centralkøkken.</p> <p>To af beboerne indtager primært deres måltider i egen bolig, og de kan derfor ikke udtale sig om stemningen ved måltiderne.</p> <p>De to øvrige beboere beskriver, at stemningen er lidt svingende. Beboerne oplever, at medarbejderne gør, hvad de kan for at skabe god stemning, men at nogle beboere er meget stille eller ikke altid optræder hensynsfuldt, grundet deres kognitive svækkelse.</p> <p>En beboer beskriver, at smørrebrødet vises for beboerne, så de selv kan vælge den mad, de måtte ønske, ligesom medarbejderne spørger ind til ønsker vedrørende mængde og antal i relation til den varme mad.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet, men at den mindre utilfredshed relaterer sig til to beboeres oplevelser med den varme mad. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have indflydelse på den mad, der tilberedes på plejehjemmet, men at det er svært at få indflydelse på den varme mad, da den tilberedes i et centralkøkken. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at stemningen er lidt svingende, grundet nogle medbeboeres kognitive svækkelser, men at medarbejderne gør, hvad de kan for at skabe god stemning.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er løbende fokus på at ensarte dokumentation og at oplære medarbejderne i at anvende Cura korrekt. Medarbejderne beskriver, at kvalitetssygeplejersken er tovholder herpå, og at der er afholdt undervisning i plenum. Medarbejderne har ligeledes modtaget online-undervisning og sidemandsoplæring. Kvalitetssygeplejersken udfører dokumentationsaudit og italesætter forbedringsområder på forskellige møder.</p> <p>Der er ligeledes fokus på medicinområdet, og social- og sundhedsassistenterne udfører på ugentlig basis medicinaudits på tværs af etagerne. Arbejdet med de utilgittede hændelser er også højt prioriteret i kvalitetsarbejdet, og medarbejderne oplever, at der på kvalitetsmøderne, der afholdes hver 14. dag, er fokus på at skabe læring fra UTH og fund fra auditering.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der har været skærpet hygiejnefokus, grundet COVID-19. De har modtaget undervisning i håndhygiejne og på-/aftagning af værnemidler, og de er blevet fortrolige med håndtering af smitteudbrud.</p> <p>Den palliative indsats og livets afslutning er også et område, hvor medarbejderne oplever øget opmærksomhed.</p>

	Medarbejderne har modtaget undervisning i palliativ pleje af blandt andet en præst og en ekstern sygeplejerske, som gav god refleksion i medarbejdergruppen, grundet undervisernes forskellige perspektiver. Medarbejderne beskriver, at de har fået et nyt syn på palliation og en større opmærksomhed på tidlig opsporing af symptomer i relation hertil. Ligeledes har undervisningen bidraget til en øget forståelse for forskellen mellem et palliativt forløb og et terminalt forløb.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for emnerne i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>For at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne beskriver medarbejderne vigtigheden i at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale stille og roligt, men tydeligt. • Italesætte sine handlinger. • Tilpasse kommunikationen individuelt til beboeren. • Anvende fysisk berøring, fx holde i hånd. • Udvide nærvær og en rolig adfærd • Ikke altid bruge mange ord, men anvende sit kropssprog og mimik i stedet. • Trække sig, hvis en beboer bliver vred. • Der ikke anvendes magt. • Have en smilende udstråling. <p>Medarbejderne fortæller, at de ville reagere, hvis de overhørte en uhensigtsmæssig kommunikation mellem en medarbejder og beboere. Medarbejderne ville tale med kollegaen, hvis de oplevede, at beboerne ikke blev behandlet med respekt.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne orienterer sig i beboersens journal, inden beboeren flytter ind, for at søge information om beboersens vaner og rutiner. Ved indflytning afholdes der indflytningssamtale, hvor afdelingslederen og kontaktpersonen deltager sammen med beboeren og eventuelle pårørende. Fysioterapeuten deltager også, hvis det opleves meningsfuldt. Her afklares beboersens behov og ønsker, og der forventningsafstemmes. Kontaktpersonen påbegynder her dataindsamling til udfyldelse af skemaet "Det Gode Liv", som har fokus på beboersens ønsker til hverdagslivet. Pårørende kan bistå med oplysninger, hvis beboeren er inhabil. Relevante oplysninger skrives i beboersens besøgsplan. Der arbejdes med kontaktpersonsystemet, som sikrer, at medarbejderne har et indgående kendskab til beboernes vaner og ønsker.</p> <p>Medarbejderne har løbende dialog med de pårørende via mail ved ikke-akutte henvendelser, fx vedrørende invitationer til arrangementer eller indkøb.</p> <p>Medarbejderne anvender klippekortsordningen til fx at tilbyde beboerne ekstra rengøring, manicure, gåture, indkøb og aktiviteter, baseret på deres ønsker. Kontaktpersonen er ansvarlig for dokumentation og registrering af klip. Medarbejderne beskriver fokus på at motivere beboerne til meningsfulde aktiviteter eller tilbyde individuelle aktiviteter, hvis en beboer ikke er social anlagt.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at en rehabiliterende tilgang handler om at inddrage beboernes ressourcer i alle de handlinger, der er mulige. Dette gøres for at bevare beboernes funktionsniveau så længe som muligt. Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender motivation, guidning og spejling i tilgangen til beboerne. Der samarbejdes med terapeuter, som udarbejder træningsplaner vedrørende hverdagsaktiviteter, hvis medarbejderne har behov herfor.</p>

	Medarbejderne fortæller tilsynet, at en beboer f.eks. går med post rundt på hele plejehjemmet, så beboeren oplever, at han bidrager til fællesskabet. Tidligere sad beboeren i kørestol, men et vedholdende fokus på hverdagstræning har medført, at beboeren nu går med stok. Medarbejderne beskriver, hvordan en rehabiliterende tilgang kan bidrage til, at beboerne oplever en øget værdighed.
Livets afslutning	Medarbejderne oplyser, at de kan finde informationer om beboernes ønsker vedrørende livets afslutning på forsiden i Cura og i den aflåste medicinvogn. I medicinvognen er der markeret med et lille rødt mærke ud for beboerens skuffe i tilfælde af, at Cura ikke kan tilgås. Det er lægen, der har samtalen med beboerne og eventuelle pårørende om stillingtagen til genoplivning, og han sender en korrespondance i Cura, som afdelingslederen kopierer ind i beboerens journal.
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at det er sygeplejersker eller ansvarshavende social- og sundhedsassistenter, der modtager beboere efter udskrivelser, og som følger op på eventuelle ændringer i medicinen eller opmærksomhedspunkter fra epikrisen. Medarbejderne modtager information om ændringer på morgenmøder eller gennem dokumentationen. Medarbejderne tager kontakt til tværfaglige sparringspartnere, hvis der vurderes behov for en tværfaglig indsats, og ellers bringes relevante problemstillinger op på de tværfaglige konferencer, der afholdes hver anden uge, hvor terapeuter og sygeplejersker deltager og byder ind med faglig sparring. Her er der også mulighed for at inddrage en demenskonsulent, læge eller en diætist, hvis der er behov herfor.</p> <p>I en afdeling anvendes e-tavlen, og medarbejderne føler, at det giver et godt overblik. I en anden afdeling har udfordringer med it-forbindelsen forhindret implementering, men medarbejderne oplyser, at implementeringen er nært forestående.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at det tværfaglige samarbejde er synligt for beboerne, idet de i dialogen med beboerne og i deres handlinger, udviser kendskab til beboernes planer med tværfaglige samarbejdspartnere, som fx terapeuterne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fagligt korrekte faktorer, der kan sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner, samt hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at sikre den rette pleje og støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der kan bidrage til at skabe tryghed og øge sikkerheden for beboerne. De nævner eksempelvis:</p> <p>Tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nærvær, sidde sammen med beboerne. • Lytte til beboernes behov. • Italesætte deres handlinger og observationer. • Kontaktpersonordningen - kontinuitet.

	<p>Af forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der kan bidrage til at øge sikkerheden, nævner medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre en god håndhygiejne, både hos medarbejdere og beboere. • Anvende korrekte værnemidler. • Tilbyde hyppige toiletbesøg og udføre nedre hygiejne i forbindelse hermed. • Vurdere behov for hjælpemidler, så fald forebygges. • Faldregistrering/faldudredning. • Indberette utilsigtede hændelser og lære af dem. • Hverdagsrehabilitering. • Reagere hurtigt ved ændringer i beboerens almentilstand, fx gennem TOBS. <p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for korrekt medicinbehandling, og de oplever, at der er gode muligheder for at få hjælp fra en kollega ved behov for sparring.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Service-loven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne fortæller, at deres arbejde tilrettelægges ud fra en arbejdsplan, hvor beboerne er fordelt efter kontaktpersonsordning og medarbejderkompetencer. Her fremgår også alle praktiske opgaver, der skal leveres i løbet af dagen, samt sygeplejeopgaver, så alle har kendskab til kollegernes opgaver. På de daglige morgenmøder gennemgås de sidste 24 timers dokumentation sammen med en sygeplejerske, hvilket ligeledes bidrager til en øget forståelse for de forskellige opgaver, medarbejderne skal tage sig af.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke, at afbrydelser fylder i hverdagen. De beskriver, at det ofte er afløsere/vikarer, der forstyrrer dem, men at dette er forståeligt og på et acceptabelt niveau. Medarbejderne beskriver, at de indleder arbejdet hos beboerne med at finde alle remedier og tøj klar, så plejen og støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand, tilkalder social- og sundhedshjælperen assistance fra en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som foretager TOBS. På baggrund af algoritmen fra TOBS vurderes næste tiltag. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på at kigge ind i dokumentationen for at se, om der er en åbenlys årsag, fx ændringer i medicin, fald eller lignende. Medarbejderne oplyser, at ændringer i beboerens tilstand altid dokumenteres, så kolleger kan følge op herpå.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer løbende, eller når der er tid hertil, men altid inden vagten slutter. Medarbejderne oplever at få dokumenteret det, de skal, og de beskriver, at de er fortrolige med dokumentationsarbejdet efter at have modtaget sidemandsoplæring af kvalitets-sygeplejersken og kolleger. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og de anvender oftest kvalitetssygeplejersken hertil.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne anvender vejledninger og instrukser til at fremsøge viden om emner, de er usikre på, eller procedurer de ikke har anvendt længe. Medarbejderne beskriver at de anvender en fysisk mappe, som ledelsen er ansvarlige for at ajourføre. I medicinrummet findes medicininstruksen, så den er let tilgængelig, selv om der er nedbrud på it-systemerne. Medarbejderne anvender også en lokal instruks vedrørende den ansvarshavende funktion, som indeholder nyttig viden om forskellige procedurer. Medarbejderne anvender særligt VAR-portalen til undervisning i elevarbejdet, eller til at fremsøge nyeste viden om sygeplejefaglige procedurer, som fx sonde- og kateterpleje.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange ved den personlige pleje ved ændringer i beboernes tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at kontaktpersoner er ansvarlige for at udarbejde beboernes besøgsplaner ved indflytning og ved ændringer i beboernes helbreds- eller funktionstilstande. Kontaktpersonerne sikrer ajourføring minimum hvert halve år. Besøgsplanen skal være kort og præcist beskrevet og indeholde detaljerede og handlevejledende beskrivelser af beboerens ressourcer, ønsker og væner. Medarbejderne udarbejder besøgsplanerne lidt forskelligt på nuværende tidspunkt, men det beskrives, at kvalitetssygeplejersken er opmærksom herpå, og der arbejdes på at sikre en ensartet opbygning. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne er af god kvalitet, og giver de nødvendige oplysninger. Besøgsplanen anvendes af de faste medarbejdere, når de skal udføre pleje hos en beboer, de ikke kender så godt. Besøgsplanerne henviser til 'støtte-til'-indsatser, som fx kompressionsbehandling og medicinadministration.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker udarbejder handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelse, som fx medicindispensering og sårpleje. Beskrivelserne skal indeholde detaljeret og præcis instruktion og en individuel og målrettet beskrivelse af indsatsen. Hvis medarbejderne oplever, at en handlingsanvisning ikke giver de nødvendige oplysninger, tages der kontakt til kvalitetssygeplejersken, som følger op herpå. Medarbejderne sikrer opfølgning på opfølgingsdatoer ved at oprette opgaver i Cura. Medarbejderne oplyser, at de også opretter handlingsanvisninger på servicelovsydelsen vedrørende beboernes 'Klippekorts-ordning', og at alle kontaktpersoner er ansvarlige for ajourføring heraf.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.

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

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 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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.