



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Slottet

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	7
3. Datagrundlag	10
3.1 Interview med ledelse	10
3.2 Observationsstudier	12
3.3 Interview med borgere	18
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	22
4. Tilsynets formål og metode	28
4.1 Formål	28
4.2 Metode.....	28
4.3 Vurderingsskema	29
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	30
5. Yderligere oplysninger	30
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	31
Om BDO.....	38

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



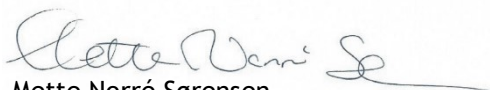
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København N

Leder: Kristina Hellingsøe Tugsen

Antal boliger: 111 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, manager og sygeplejerske

Gitte Trust, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Mindre tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på tilfredsstillende vis kan redegøre for et målrettet arbejde med anbefalingerne fra det opfølgende tilsyn samt for kvalitetsarbejdet. Hertil vurderes det, at der fortsat er behov for en målrettet indsats på flere områder, herunder i forhold til måltidet, i forhold til at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet samt i forhold til at reducere gener fra kaldealarmer, hvilket ledelsen på tilsynsdagen fremlægger indsatsplaner for. Ledelsen kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for, hvordan plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at observationsstudierne er af meget varieret karakter.

Det er tilsynets vurdering, at der i det første observationsstudie er særdeles tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Der sikres en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, og hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov.

Det er tilsynets vurdering, at der i det andet observationsstudie er tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres under plejen. Dog vurderer tilsynet, at indsatsen ikke udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau, og at beboeren ikke stilles de rette hjælpemidler til rådighed, så beboeren kan anvende egne ressourcer i plejen.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet forekommer en mindre tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje, da medarbejderen ikke sikrer sig de rette ergonomiske forhold, da hele plejen foregår, imens beboeren er siddende på toilettet.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en ikke tilfredsstillende måde og ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at der er en betydelig sundhedsmæssig risiko forbundet med medarbejderens mangelfulde fokus på de hygiejniske principper, herunder korrekt udførelse af håndhygiejne og handskeskift, hvorved der er en potentiel risiko for patientsikkerheden.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under frokostmåltidet tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, men at medarbejderne fører en sparsom dialog med beboerne under måltidet, og at en medarbejder i et tilfælde omtaler en beboer i tredje person, hvor beboeren er til stede. Det vurderes, at serveringsformen sikrer beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, idet beboerne gives mulighed for selv at vælge smørrebrød og sandwich. Dog vurderer tilsynet, at måltidet med den valgte serveringsform i mindre grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af frokostmåltidet er mindre tilfredsstillende, da bordene er delvist dækket fra måltidets start, og at der forekommer en del forstyrrelser under måltidet.

Tilsynet vurderer, at en tablet efterlades åben og med direkte adgang til beboernes personoplysninger, samt at medarbejderen, som udleverer medicin, ikke overholder gældende retningslinjer på området.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er en hjemlig indretning, og at fællesarealer observeres hyggelige og ryddelige. Tilsynet vurderer, at der et sted på fællesarealerne forekommer en kraftig lugt af urin, hvilket ledelsen er opmærksom på og løbende iværksætter tiltag i relation til.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet tilbydes mange forskellige aktiviteter, og at beboerne på tilsynsdagen anvender fællesarealerne til socialt samvær. Det vurderes tillige, at forskelligt vedligeholdelsesarbejde giver anledning til dialog mellem beboere og teknisk personale.

Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Dog vurderer tilsynet, at en beboer ikke trives på plejehjemmet, og to beboere oplever manglende selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag.

Beboerne oplever generelt at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at kvaliteten af hjælpen er meget svingende. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at beboernes hjælpemidler og boliger generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer dog, at to rollatorer fremstår med manglende rengøring. Ligeledes vurderer tilsynet, at en beboers bolig lugter kraftigt af urin, hvilket ledelsen er opmærksom på og løbende iværksætter tiltag i relation til.

Det er tilsynets vurdering, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Dog vurderer tilsynet, at tre beboere er utilfredse med, at der er mange nye medarbejdere og afløsere, som ikke kender opgaverne hos beboeren. Fire beboere oplever, at aftaler ikke altid overholdes, herunder at der opleves lange svartider på nødkald.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Dog vurderer tilsynet, at en beboer flere gange har oplevet, at medarbejderne taler hen over hovedet på beboeren, hvilket beboeren finder ubehageligt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet. Dog vurderer tilsynet, at to beboere ikke oplever at være inkluderet i fællesskabet med de andre beboere.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver maden, som ikke tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at over halvdelen af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, mens de øvrige beboere beskriver tilfredshed. Beboerne har generelt kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og de oplever generelt, at der bliver lyttet til deres ønsker. To beboere er ikke tilfredse med deres muligheder for indflydelse på maden og menuen. Desuden vurderes det, at halvdelen af beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at den øvrige halvdel oplever, at der er meget stille under måltidet, og at beboerne ønsker en mere hyggelig stemning ved måltiderne. Tilsynet er under tilsynet præsenteret for ledelsens indsatsplaner i forhold til at sikre rammerne for det gode måltid.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for områder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne, og de redegør for, hvorledes beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres. Medarbejderne redegør relevant for den rehabiliterende indsats. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes klippekortet anvendes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring genoplivning og livets afslutning i henhold til gældende retningslinjer på området. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for samarbejdet omkring beboerne samt redegøre for faktorer, der understøtter beboerens oplevelse af tryghed. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for en faglig praksis og et akutberedskab til forebyggelse og inddæmning af infektioner og smitsomme sygdomme. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen i henhold til dokumentationsarbejdet og ved ændringer i beboernes tilstand i henhold til eget kompetenceområde. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde. Dertil vurderer tilsynet, at beboerkald, der høres via medarbejdertelefoner, dagligt opleves med en meget generende lyd, og at det virker forstyrrende for både beboere og medarbejdere.

Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne sikkert og med faglig overbevisning kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplan og handlingsanvisninger. Medarbejderne kan redegøre for forhold vedrørende ergonomi, hygiejne og organisering af hjælpen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker under observationsstudierne, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medarbejderne fører en sparsom dialog med beboerne under måltidet• En beboer under frokostmåltidet omtales i tredje person i beboerens nærvær.• Frokostmåltidet i mindre grad er organiseret og forberedt, samt at der forekommer en del forstyrrelser under måltidet.	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med medarbejdernes faglige refleksioner samt viden i forhold til at sikre rammerne for det gode måltid.</p>
<p>Tilsynet bemærker under observationsstudiet, at:</p> <ul style="list-style-type: none">• En beboer ikke gives mulighed for at anvende egne ressourcer, samt at beboeren ikke stilles de rette hjælpemidler til rådighed.• Frokostmåltidet ikke er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang.	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med medarbejdernes faglige viden og refleksion i forhold til at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, der sikrer, at beboernes ressourcer bringes mest muligt i spil.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie arbejder med uhensigtsmæssige arbejdsstillinger, som går ud over den sundhedsfaglige kvalitet i plejen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne konkret omsætter viden om ergonomi og hensigtsmæssigt arbejdsmiljø i praktiske handlinger, og så de sikrer en tilstrækkelig sundhedsfaglig kvalitet i plejen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes, og dette i en sådan grad, at det udgør en risiko for patientsikkerheden.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der ligger en åben tablet på fællesarealer med direkte adgang til beboeres oplysninger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der, i henhold til GDPR-lovgivningen, ikke efterlades tablets/devices åbne og tilgængelige for uvedkommende.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke håndterer medicin efter gældende retningslinjer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler ledelsen at iværksætte tiltag, der sikrer, at medarbejderne har viden om og i praksis anvender retningslinjerne for korrekt medicinhåndtering.</p>

Tilsynet bemærker, at der forekommer en kraftig urinlugt på fællesarealerne samt i den ene bolig, hvor et beboerinterview foregår, hvilket ledelsen er opmærksom på og løbende iværksætter tiltag i relation til.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det nuværende fokus på at finde løsninger, der afhjælper lugten af urin.

Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever at trives på plejehjemmet, og at kommunikationen ikke altid er respektfuld, samt at to beboere i mindre grad oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre beboerne en individuel tilrettelagt pleje og omsorg, som tager udgangspunkt i beboernes ønsker samt behovet for en respektfuld kommunikation.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever kvaliteten af hjælpen til personlig pleje som værende meget varieret, hvor en anden beboer oplever, at der er mange nye medarbejdere og afløserne, som ikke kender til opgaverne hos beboeren.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsat er fokus på, at kvaliteten af hjælpen opretholdes, uanset hvem der leverer hjælpen, samt at nye medarbejdere og afløserne har kendskab til opgaverne hos beboerne.

Tilsynet bemærker, at to rollatorer fremstår med manglende rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgange i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at flere beboere oplever, at aftaler, indgået med medarbejderne, ikke altid overholdes, samt at der opleves lange svartider på nødkald.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter tiltag, som sikrer, at aftaler med beboerne overholdes, samt at de afdækker muligheder for at nedbringe oplevelsen af lange svartider på nødkald.

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever manglende socialt samvær med øvrige beboere.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på beboernes oplevelse af manglende socialt samvær.

Tilsynet bemærker vedrørende mad og måltider, at:

- Over halvdelen af beboerne tilkendegiver utilfredshed med madens kvalitet.
- To beboere påtaler, at maden om aftenen serveres i plastikbakker.
- Flere beboere oplever ikke at have indflydelse på maden.
- Halvdelen af beboerne udtrykker ønske om en mere hyggelig stemning under måltidet.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet har en skærpet opmærksomhed på at gennemføre de planlagte tiltag omkring måltiderne og ad den vej øge beboernes tilfredshed med maden, beboernes indflydelse på maden og menuen, samt implementere principperne for 'Det gode måltid'.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne italesætter, at beboerne bliver forstyrrede af lyden fra beboerkaldene.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i implementeringen af et nyt kaldesystem fortsat retter en opmærksomhed på beboernes oplevelse af lyden fra kaldet, samt at der etableres arbejdsgange, så unødige forstyrrelser undgås.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejehjemmet modtog ved opfølgende tilsyn sidste år anbefalinger vedrørende mad og måltider, kontinuitet samt generende lyd fra kaldeanlæg.

Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn er arbejdet systematisk med mad og måltider, hvor der i samarbejde mellem den kostfaglige koordinator og ekstern faglig konsulent er udfærdiget en handleplan i forhold til de fund, der er gjort ved det seneste tilsyn.

Ledelsen beskriver, at udviklingsindsatsen for 'Det gode måltid' er påbegyndt i januar med en udviklingsdag for ledergruppen og udviklingsstaben. Der er, som en del af processen, nedsat et madudvalg, og hver leder er tildelt et ansvarsområde, som løbende følges op og drøftes i fællesskab på et månedligt møde. Der er ligeledes etableret et Mad- og kulturudvalg for beboerne, hvor beboerne skal give tilbagemeldinger på maden og måltiderne. Madens kvalitet fylder en del for både beboere og pårørende. Ledelsen fortæller, at den varme mad leveres fra Bystævneparken. Ledelsen oplever, at det er vanskeligt at påvirke ændringer til madens udseende og kvalitet. For at imødekomme beboernes ønske om mere smag i maden, er der indført *Smagskasser*, som er bakker med forskellige krydderier og smagsgivere, som beboerne kan komme på maden, hvilket beboerne er glade for.

Ledelsen oplyser, at der på plejehjemmets etager er tre bo-grupper og tre mindre køkkener, hvor medarbejderne tilbereder og anretter maden, og hvor måltiderne foregår. Ledelsen beskriver, at dette ønskes ændret til to bo-grupper, for at medarbejderne bliver bedre fordelt under måltidet, og at medarbejderne derved får bedre mulighed for at være deltagende og til at bidrage til samtaler og hyggelig stemning under måltidet. Herunder er det planen at sammensætte spise-grupper for beboerne med udgangspunkt i beboernes funktionsevne og mulighed for social interaktion. Dette er netop opstartet på en etage.

Ledelsen beskriver, at de, som alle andre, oplever rekrutteringsudfordringer. De oplever dog en vis interesse for at søge job på Slottet, og de modtager en del uopfordrede ansøgninger. Ved introduktion af nye medarbejdere afholder forstander og den tværgående sygeplejerske sammen et opstartsmøde med fokus på at præsentere husets værdier og organisationen som helhed. De nye medarbejdere støttes i introduktionen til det daglige arbejde ved en mentorordning. Det vurderes individuelt, hvornår den nye medarbejder kan arbejde selvstændigt. Ledelsen italesætter, at det ofte er i weekenden, at der er frafald af medarbejdere.

Denne usikkerhed har medført, at der planlægges med ekstra medarbejdere for at kunne imødegå et eventuelt fravær. Det forsøges så vidt muligt at tilknytte vikarer og afløsere på en etage, så de opnår et tilhørsforhold og opnår kendskab til beboere, medarbejdere og de daglige rutiner, og derved kan de medvirke til at sikre kontinuiteten. Ledelsen oplever, at kontaktpersonordningen fungerer godt, hvor der dog på en etage, grundet en medarbejder på barsel og ferie, ikke er faste kontaktpersoner til alle beboerne.

Ledelsen fortæller, i forlængelse af tilsynets anbefaling, vedrørende lydene fra kaldeanlægget, at plejehjemmet ikke er i mål endnu. Ledelsen beskriver, hvorledes der er sket en opgradering af systemet, som har betydet flere forbedringer, men at lyden fortsat er generende i hverdagen. Ledelsen har fokus på brugen af

nødkald, og leder trækker jævnligt en log og bruger den til at afdække, hvorledes kaldene besvares, og dermed kan der målrettes en indsats på baggrund af informationerne. Ledelsen beskriver, at de gerne vil have et nyt system, og at dette fortsat ligger til forhandling.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at der det sidste år har været fokus på dokumentationen, da der efter Corona-epidemien og brandsikring af huset var opstået et efterslæb, og at det nu er lykkedes at opdatere i alt 111 journaler.

Plejhjemmet har derudover fokus på medicinhåndtering og forbedringsarbejdet. Der er nedsat en medicinstyregruppe, der i samarbejde med en farmakonom blandt andet skal se på beboernes faste medicinordinationer og afdække, om der er mulighed for at overgå til dosispakket medicin. I Københavns Kommune er målet, at 40% af beboerne skal kunne overgå til dosisruller, og plejhjemmet er over dette mål. I arbejdet med dosispakket medicin er der fundet barrierer i arbejdsgange og de gældende instrukser. De gældende instrukser og arbejdsgange er derfor løbende justeret i takt med forbedringsarbejdet.

Ledelsen udtrykker stolthed ved implementeringen af lokale strukturer og arbejdsgange for triagering. Der opleves en god organisering af hele kvalitetsarbejdet med en god koordinering imellem forstander, afdelingsledere, kvalitets- sygeplejerske og de mange tværfaglige kræfter, såsom tværgående sygeplejersker, kvalitetskoordinator, terapeuter, farmakonom og faglig koordinator.

Der er flere fastlagte møder, herunder strategimøder i ledergruppen, tværfaglige strategimøder og møder på de enkelte etager, hvor beboerne gennemgås, og ressourcer planlægges.

Tilsynet bliver desuden præsenteret for Slottets samlede handle- og udviklingsplan, hvori der bl.a. fremgår beskrivelser af sikring af kvalitet ved ressource-mangel.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at ledelsen på tilfredsstillende vis kan redegøre for et målrettet arbejde med anbefalingerne fra det opfølgende tilsyn sidste år samt for kvalitetsarbejdet. Hertil vurderes det, at der fortsat er behov for en målrettet indsats på flere områder, herunder i forhold til måltidet, i forhold til at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet samt i forhold til at reducere gener fra kaldealarm, hvilket ledelsen på tilsynsdagen fremlægger indsatsplaner for.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Tilsynet fremviser plejhjemmets organisationsdiagram, og ledelsen beskriver organiseringen af kvalitetsarbejdet, hvor forstander, afdelingsledere og kvalitets- sygeplejerske ved fastlagte strategimøder og tværfaglige møder sikrer en fælles orientering og koordinering. Der er faglige koordinatore på alle etager, som i tæt samarbejde med afdelingslederne sikrer fordeling af opgaver og ressourcer.

Plejhjemmet afholder assistent- og sygeplejerskemøder med deltagelse af kvalitets- sygeplejerske og farmakonom. Den faglige indsats drøftes ved ugentlige tavlemøder, og et udvidet tavlemøde fungerer som en tværfaglig konference med fokus på en hel bo-gruppe, eller hvor der sker en helhedsorienteret gennemgang af enkelte beboere med komplekse problemstillinger. Der skrives efter disse møder

referat og plan for opfølgning, så de, der ikke deltager, har mulighed for at orientere sig deri.

Ledelsen fortæller, at der tillige er fokus på at sikre kvalitet og overblik i den daglige planlægning for indsatser, behov og ressourcer med en fast struktur for dagen; Kl. 8 er der morgenmøde på afdelingerne, hvor der kigges ind i dokumentationen. Kl. 8.30 mødes den tværgående sygeplejerske med de faglige koordinatører og danner sig et overblik over dagens behov i huset.

. Kl. 13 er der planlagt triageringsmøde med opfølgning på dagen, hvor det også sikres, at der er sket kvittering for medicin samt overlevering af information, der via den tværgående sygeplejerske gives til aftenvagten ved e-tavlen. Der sker en tilsvarende overlevering mellem aften- og nattevagt. For at skabe de bedste rammer for de ansvarshavende i weekenderne sker der en målrettet orientering og planlægning, og der er etableret aftaler for telefonisk støtte ved tvivlsspørgsmål. Dertil sker der opfølgning efter weekenderne i forhold til, hvorledes de er forløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen, på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan plejehjemets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen er nysgerrige på, hvorledes medarbejdere og beboere oplever stemningen og fællesskabet i huset.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder samt pårørende:

Medarbejderen er til stede i boligen, da tilsynet ankommer, og medarbejderen oplyser, at pårørende deltager i plejen.

Medarbejderen tiltaler beboeren ved navn, og medarbejderen tilpasser kommunikationen til beboeren ved ikke at anvende for mange ord og udvise et roligt kropssprog.

Imens medarbejderen har god øjenkontakt med beboeren, forklarer medarbejderen, at det er i dag, beboeren skal i bad, hvilket beboeren virker til at acceptere.

Pårørende deltager understøttende i dialogen, som medarbejderen har med beboeren, idet beboeren har en sparsom kommunikation, grundet sin sygdom. Pårørende holder beroligende beboeren i hånden, da beboeren udtrykker mindre ubehag under den personlige pleje.

Observationsstudie af personlig pleje på badeværelse ved en medarbejder:

Beboeren mødes venligt og omsorgsfuldt. Beboeren er nervøst anlagt, og medarbejderen optræder derfor helt rolig og taler langsomt.

Medarbejderen viser med sit kropssprog, at medarbejderen har god tid, og medarbejderen bevæger sig generelt langsomt rundt i boligen. Medarbejderen er nærværende og opmærksom på beboeren, som kvitterer med flere gange at sige *'hvor er du betænksom'*.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Tre beboere sidder i spisestuen og afventer frokosten, da tilsynet ankommer. Der er stille, og der foregår ingen dialog imellem de tre beboere. En beboer bliver af en medarbejder fulgt til spisestuen. Beboeren bliver fysisk anvist sin plads ved, at medarbejderen trækker stolen ud, og beboeren sætter sig ved bordet, uden at der udveksles ord. To beboere ankommer selv til spisestuen, og beboerne sætter sig ligeledes ved bordet uden at sige noget. Medarbejderne taler venligt til beboerne, men fører en sparsom dialog med beboerne under måltidet og sidder ikke med sidder ikke med ved bordene. To medarbejdere serverer henholdsvis mad og drikkevarer. Begge medarbejdere er rolige i deres bevægelser. Begge medarbejdere præsenterer beboerne for den serverede mad, og derudover føres der ingen dialog med beboerne. En tredje medarbejder kommer ind i spisestuen, og medarbejderen har en dialog med de to kolleger, i hvilken forbindelse tilsynet bemærker, at en tilstedeværende beboer omtales i tredje person.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder samt pårørende:

Medarbejderen italesætter sine handlinger under plejen, så beboeren er forberedt på hjælpen, f.eks. i forbindelse med forflytninger, bad og påklædning. Beboeren har en sparsom kommunikation, men beboeren kan give accept ved små lyde og enkelte svar, hvilket pårørende ligeledes understøtter.

Medarbejderen sikrer sig, at beboeren er indforstået med handlingerne ved gentagne gange under plejen at spørge beboeren, om alt er *'ok'*, hvilket beboeren svarer accepterende på med et nik med hovedet eller et ja. Plejen udføres ud fra en fast rutine, og beboeren er rolig og afslappet under plejen.

Observationsstudie af personlig pleje på badeværelse ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren i beslutninger i relevant omfang og under hensyntagen til beboerens psykiske funktionsniveau. Medarbejderen spørger bl.a. beboeren, hvilken farve kjole beboeren ønsker at få på. Desuden spørger medarbejderen beboeren, om det er i orden, at medarbejderen giver beboeren en langærmet trøje på med henvisning til, at vinden er lidt kølig. Beboeren bekræfter, at det er en god idé.

Medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens behov og vaner, og medarbejderen ved f.eks., at beboeren er meget glad for velduftende cremer. Da medarbejderen tilbyder beboeren creme på ryggen, udbryder beboeren spontant *'nej, hvor er jeg altså heldig'*.

Observationsstudie af frokostmåltid:

En medarbejder går rundt med to store kander, en med saft og en med vand, og spørger beboerne, hvad de ønsker at drikke. Medarbejderen forlader efterfølgende spisestuen. En anden medarbejder går rundt blandt beboerne og præsenterer fadet med færdigsmurt smørrebrød, hvortil beboerne kan vælge, hvad de gerne vil have. Medarbejderen er opmærksom på en beboer, som ikke har spist

sin mad, og som beboeren adspurgt, fortæller ikke at bryde sig om. Beboeren bliver tilbudt et andet stykke smørrebrød.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder samt pårørende:

Medarbejderen oplyser til tilsynet, at beboerens funktionsniveau varierer meget, grundet beboerens sygdom og træthed. Beboeren er ikke i stand til at medvirke i indsatsen, og det observeres, hvordan medarbejderen i stedet yder fuld kompenserende hjælp til beboeren.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren hjælpes med personlig hygiejne, imens beboeren sidder på toilettet. Beboeren, som har en del fysiske ressourcer, tilbydes i begrænset omfang mulighed for at hjælpe til med at vaske sig selv, idet medarbejderen tilbyder stort set fuldt kompenserende pleje. En enkelt gang vasker beboeren sig selv i ansigtet, og lidt senere hjælper beboeren med at holde bleen, da tøjet skal trækkes op. Beboeren guides afslutningsvist til håndvasken, hvor beboeren stående børster sine tænder. Tilsynet bemærker, at beboeren ikke anvender en badebænk i forbindelse med plejen. Beboeren tilbydes desuden mulighed for at børste håret selv, men beboeren vil gerne have, at medarbejderen hjælper.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Alle seks beboere spiser selvstændigt deres mad. Maden, som består af færdigsmurt smørrebrød, serveres af en medarbejder fra fade. Beboerne har derved ikke mulighed for selv at tage maden.

En medarbejder hjælper to beboere med at få deres mad skåret ud i mundrette stykker. I begge tilfælde står medarbejderen foroverbøjet ind over beboerne i forbindelse med udskæring af maden.

På det ene bord står to meget store kander med drikkevarer, beboerne har derved ikke mulighed for selv at tage noget at drikke.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne er af meget varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering for alle tre observationsstudier under mål 1 er tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der i det første observationsstudie er særdeles tilfredsstillende respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at der i det andet observationsstudie er tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Dog vurderer tilsynet, at indsatsen ikke udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under frokostmåltidet tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, men at medarbejderne fører en sparsom dialog med beboerne under måltidet, og at en medarbejder i et tilfælde omtaler en beboer i tredje person, hvor beboeren er til stede. Det vurderes, at serveringsformen sikrer beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, idet beboerne gives mulighed for selv at vælge smørrebrød og sandwich. Tilsynet vurderer, at måltidet, med den valgte serveringsform, i mindre grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder samt pårørende:

Medarbejderen har klargjort et bord med alle remedier, som skal anvendes ved plejen. Pårørende deltager under plejen med en støttende rolle ved sengen. Medarbejderen sikrer, at sengen er hævet til en god arbejdshøjde. Plejen er organiseret i en faglig korrekt rækkefølge, hvor nedre hygiejne udføres i sengen, og beboeren liftes herefter på bækkenstol, hvorefter medarbejderen kører beboeren ud på badeværelset, hvor beboeren får et bad. Efter badet redes sengen, og der lægges en ble klar. Herefter liftes beboeren tilbage på sengen, påklædes og lejres i sengen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet bemærker, at medarbejderen gennemfører hele plejeforløbet, imens beboeren sidder på toilettet, herunder nedre toilette. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderen har svært ved at få tilstrækkelig plads til observation og grundig soignering, og samtidig observeres det, at medarbejderen arbejder med nogle særdeles u hensigtsmæssige arbejdsstillinger. Plejen gennemføres uden unødige afbrydelser.

Efterfølgende beskriver medarbejderen over for tilsynet, at beboeren nogle gange tilbydes hjælp til nedre toilette i sengen, men at medarbejderen har fra-valgt dette i dag.

Observationsstudie af frokoststudie:

Bordet er dækket med bestik samt glas med en foldet serviet i. Der ses ingen tallerkener på bordene. En medarbejder hjælper beboerne ved de to borde med at spritte hænder. En anden medarbejder kommer ind i spisestuen med et rullebord, hvorpå der står to fade med smørrebrød og et fad med sandwich. Medarbejderen forlader derefter spisestuen for at hente tallerkener. Samme medarbejder er, som den eneste medarbejder, til stede i spisestuen under hele måltidet, og medarbejderen betjener beboerne ved begge borde med både mad og medicin. Afviklingen af måltidet afbrydes flere gange, hvor medarbejderen kortvarigt forlader spisestuen, bl.a. for at hente medicin og hente mere mad. Medarbejderen afbrydes tre gange i sit arbejde af andre medarbejdere, der kortvarigt henvender sig direkte til medarbejderen med spørgsmål for derefter at forlade spisestuen. Måltidet afvikles derved med en del forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indtrykket fra observationsstudierne er af meget varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering af alle tre observationsstudier for mål 2 er mindre tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der i det første observationsstudie sikres en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at der i det andet observationsstudie forekommer en mindre tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje, og at medarbejderen ikke sikrer sig de rette ergonomiske forhold, da hele plejen foregår, imens beboeren er siddende på toilettet.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af frokostmåltidet er mindre tilfredsstillende, da bordene er delvist dækkede fra måltidets start, og da der forekommer en del forstyrrelser under måltidet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder samt pårørende:</u> Medarbejderen udfører alle praktiske opgaver ifm. plejen med hjælp fra pårørende, idet beboeren ikke kan medvirke hertil. Medarbejderen afslutter plejen med oprydning, rengøring af bækkenstol, håndtering af affald og urent linned, der medtages, da medarbejderen forlader boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen tager affald med ud fra badeværelset efter morgenplejen. Ellers observeres der ingen praktisk støtte i forbindelse med observationsstudiet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
<p>Emne: Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder samt pårørende:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker, inden plejen påbegyndes. Undervejs observerer tilsynet relevant handskeskift og korrekt brug af håndsprit samt håndvask. Medarbejderen vasker beboeren forneden i sengen, og beboeren liftes efterfølgende på bækkenstol og forflyttes til badeværelset, hvor beboeren bades. Efter badet tørres beboeren og forflyttes tilbage til stuen, hvor beboeren tydeligt virker glad og tilfreds. Medarbejderen lifter beboeren tilbage i sengen, hvor medarbejderen før påsætning af bleen tilser beboerens hud.</p> <p>Medarbejderen smører beboeren bagpå og foran i lysken med barrierecreme. Ligeledes tilser medarbejderen et sår på benet, og medarbejderen orienterer beboeren og den pårørende om, at såret er helet op. Beboeren hjælpes undertrøje på og lejres herefter med lejringspude.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen tilbyder beboeren nedre og øvre hygiejne på toilettet. Beboeren anvender ikke en badebænk, men beboeren sidder på toilettet under hele plejen.</p> <p>Medarbejderen er iført engangshandsker, men ikke engangsforklæde i forbindelse med den personlige pleje. Medarbejderen skifter ikke handsker undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen har dermed det samme sæt handsker på til øvre hygiejne, nedre hygiejne og efterfølgende i forbindelse med hjælp til beboerens tandbørstning. Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren flere gange undervejs i forløbet klager over smerter i ryggen. Medarbejderen lover at bede en kollega tage hånd om smertestillende medicin til beboeren efter morgenplejen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderen følger de hygiejniske principper i forbindelse med servering af frokostmåltidet. En beboer efterspørger sin medicin. Medarbejderen henter medicinen i medicinvognen på gangen underfor køkkenområdet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen efterlader den elektroniske device åben med direkte adgang til beboernes oplysninger, imens hun går ind i spisestuen med beboerens. Medarbejderen stiller medicin, som på medicinvognen er omhældt til et medicinbæger, foran beboeren, hvorefter medarbejderen forlader beboeren.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne er af meget varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering af alle tre observationsstudier for mål 3 er ikke tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer i det første observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov.

Tilsynet vurderer i det andet observationsstudie, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en ikke tilfredsstillende måde og ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at der er en betydelig sundhedsmæssig risiko forbundet med medarbejderens mangelfulde fokus på de hygiejniske principper, herunder korrekt udførelse af håndhygiejne og handskeskift, hvorved der er en potentiel risiko for patientsikkerheden.

Tilsynet vurderer under frokostmåltidet, at en elektronisk tablet efterlades åben og med direkte adgang til beboernes oplysninger, samt at medarbejderen, som udleverer medicin, ikke overholder gældende retningslinjer på området, idet medicinen omhældes til medicinbæger og dermed ikke er identificerbar under transporten til beboeren.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Ved rundgang på plejehjemmet observerer tilsynet flere mindre spisestuer, hvor der er spiseborde og stole samt tv og reoler med blade og spil.</p> <p>Spisebordene er dækkede med blomster, krydderurter og mindre opsatser med krydderier og sovser som smagsforstærkere til maden. På fjerde etage ses et aktivitetsrum med træningsinstruktioner ophængt på en tavle.</p> <p>Der ses på dagen flere servicemedarbejdere og "blå mænd" i gang med forskellige praktiske gøremål, såsom gulvvask og opsætning af tv-skærm på væg, hvilket afstedkommer flere dialoger med beboerne om disse aktiviteter. Tilsynet observerer en god og ligeværdig dialog og kommunikation imellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet passerer et sted, hvor der på fællesarealet fremkommer en kraftig lugt af urin.</p> <p><i>Under afrapporteringen beskriver ledelsen, at urinlugten er en kendt problematik, hvor der sker en løbende indsats i forhold til at fjerne eller nedbringe lugtgenerne. Der arbejdes pædagogisk med beboeren med støtte til at tømme urinkateter, og der er planlagt ekstra rengøringstid og udluftning, og der er opsat en ventilator, ligesom der forsøges med en dufteventilator.</i></p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tilsynet observerer i spisestuen, at en beboer modtager støtte til morgenmaden fra en medarbejder. Stemningen er rolig, og de har øjenkontakt. Imens sidder en anden beboer for sig selv og nyder sin morgenmad, imens hun interesseret følger med i morgen-TV. I en anden spisestue sidder fire beboere omkring et bord, hvor en beboer læser avis og sporadisk indgår i samtalen omkring bordet, to beboere indtager deres morgenmad, og den sidste beboer sidder i en tæt dialog med en medarbejder ved sin side. I det åbne køkken er en anden medarbejder i gang med at forberede morgenmad og kaffe, og medarbejderen interagerer med beboerne omkring bordet.</p> <p>Plejehjemmets månedlige nyhedsblad Slotsnyt ligger flere steder på fællesarealerne, hvori der af plejehjemmets kulturkalender fremgår en del aktiviteter,</p>

såsom besøgshund, strikke- og læseklub, korkoncert, udendørs komsammen mm. Af bladet fremgår der også referater fra forskellige møder.

På tavler på etagerne og i elevatoren ses invitation til "Jazz i Orangeriet" og til den kommende Sankt Hansfest. På tilsynsdagen er der planlagt en tur i Zoologisk Have, hvor flere beboere er af sted.

Plejehjemmet har en dejlig have med bænke og blomsterbede samt et stort orangeri, hvortil beboerne har adgang med adgangsbrækker.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet er en hjemlig indretning, og at fællesarealer observeres hyggelige og ryddelige. Tilsynet vurderer, at der et sted på fællesarealerne forekommer en generende lugt af urin, som ledelsen er opmærksomme på og løbende iværksætter tiltag i relation til.

Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet tilbydes mange forskellige aktiviteter, og at beboerne på tilsynsdagen anvender fællesarealerne til socialt samvær. Det vurderes tillige, at forskelligt vedligeholdelsesarbejde giver anledning til dialog mellem beboere og teknisk personale.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet interviewer tolv beboere. Elleve ud af tolv beboere beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, at personalet er søde, og at de oplever tryghed. Enkelte af beboerne udtrykker savn i forhold til deres tidligere bolig, før de flyttede på plejehjem, men de beskriver samtidig, at de er faldet godt til, og at de trives på plejehjemmet. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er meget glad for at bo her. Det taler jeg tit med mine børn om. Jeg er fuldstændig tryk. Værelset er skræddersyet til mig'.</i> • <i>'Jeg har det fint her, og jeg får den hjælp, jeg beder om. Jeg er tryk ved omgivelserne, og her har jeg fået ro i sindet'.</i> • <i>'Man må jo vænne sig til det. Jeg er tryk ved at være her'.</i> • <i>'Jeg har det godt, meget tryk, og det er jeg, fordi der altid er personale omkring mig'.</i> <p>En beboer giver udtryk for ikke at have det godt på plejehjemmet. Beboeren oplever at sidde meget alene og vil gerne udenfor.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Ti ud af tolv beboere udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse i deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er ikke så meget, jeg skal tage stilling til her, men jeg bestemmer selv, hvad jeg vil lave.'</i> • <i>'De store linjer er lagt, men jeg har indflydelse på min hverdag'.</i> • <i>'Jeg kan gå ned til købmanden, hvis jeg vil. Min mand og jeg går nogle gange ned på det lokale værtshus'.</i>

To beboere er mindre tilfredse med deres mulighed for selvbestemmelse og indflydelse. Beboerne udtaler:

- *'Jeg kommer ikke altid så tidligt op, som jeg gerne vil, og gerne ved 6-7-tiden, men ofte bliver den 9.30-10'.*
- *'Jeg vil gerne køre udenfor, men det siger medarbejderne, at der ikke er tid til. Der skal en med til at trykke på knapperne, så dørene lukker op. Det kan jeg ikke selv. Medarbejderne kommer på forskellige tidspunkter, så jeg kan ikke regne med tidspunkterne. Jeg skal på toilettet om morgenen, og jeg bliver nødt til at holde mig, til de kommer'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Dog vurderer tilsynet, at en beboer ikke trives på plejehjemmet, og to beboere oplever manglende selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Elleve ud af tolv beboere oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. En beboer fortæller, at beboeren selv klarer den personlige pleje, men beboeren er ikke i tvivl om at kunne få hjælp, såfremt at behovet skulle opstå. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at de støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidig, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.</p> <p>En beboer siger bl.a.: <i>'Hjælpen er utrolig professionel. Medarbejderne ved lige, hvad der skal til'.</i></p> <p>En beboer oplever, at kvaliteten af hjælpen er meget svingende alt efter, hvem der leverer hjælpen, hvilket er utilfredsstillende for beboeren.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger dog, at de ikke har noget at klage over.</p> <p>Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen, den lokale afdelingsleder eller den øverste ledelse på Slottet.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.</p> <p>Ti beboerinterview foregår i beboernes boliger, og to interviews foregår efter beboernes ønske i fællesstuen. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres generelt tilstrækkeligt renholdte, ligeledes med en afspejling i forhold til den enkelte beboers livsstil. I en bolig observerer tilsynet, at dele af forflytningshjælpemidler ligger henkastet på og i beboerens møbler. I en anden bolig observeres en kraftig urinlugt. Beboeren er fast kateterbærer, og ledelsen oplyser efterfølgende til tilsynet, at ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet med at rengøre beboerens bolig. Tilsynet observerer to rollatorer, som fremstår med manglende rengøring.</p>

Kontinuitet i støtten

Ni ud af tolv beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere beboere, at de ser en del forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, fordi de alle er søde, og at de hjælper med det, der er behov for. Tre beboere oplever, at der er mange forskellige og nye medarbejdere, hvilket er et problem, da medarbejderne ikke altid ved, hvad der skal udføres af opgaver hos beboerne.

Otte ud af tolv beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Fire beboere oplever, at aftaler ikke altid overholdes, det drejer sig om lange svartider på nødkald, eller at nødkaldet besvares, og at medarbejderne efterfølgende ikke overholder at komme ind til beboeren. Beboerne beskriver ligeledes, hvordan aftaler om hjælp til praktiske opgaver ikke altid overholdes.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at kvaliteten af hjælpen er meget svingende. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, samt at beboernes hjælpemidler og boliger generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer, at to rollatorer fremstår med manglende rengøring. Ligeledes vurderer tilsynet, at en beboers bolig lugter kraftigt af urin, hvilket ledelsen er opmærksomme på og løbende iværksætter tiltag i relation til.

Tilsynet vurderer, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Dog vurderer tilsynet, at tre beboere er utilfredse med, at der er mange nye medarbejdere og afløsere, som ikke kender opgaverne hos beboerne. Fire beboere oplever, at aftaler ikke altid overholdes, herunder at der opleves lange svartider på nødkald.

3.3.3 Mål 3: Kontakt**Emne:**

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler pænt og venligt til dem og i en pæn og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som værende søde og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv og personlige grænser respekteres, men også, at der er en gensidig respekt imellem medarbejdere og beboere. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Medarbejderne taler fint til mig og det gælder alle. Vi kan også drille hinanden lidt'*
- *'Vi taler meget sammen og griner meget sammen. Nogle medarbejdere har jeg lært at tale lidt dansk'*
- *'Medarbejderne er naturligt søde og venlige'.*
- *'Jeg har sagt til medarbejderne at de bare kan gå ind, så sparer vi batteriet på ringeklokken- men de ringer altid på alligevel'*

En beboer oplever, at kommunikationen med medarbejderne er meget svingende. Beboeren har flere gange oplevet, at der tales hen over hovedet på beboeren, hvis der er to medarbejdere til stede på samme tid. Samtalerne imellem medarbejderne handler om ting, som ikke har noget med situationen eller beboeren at gøre, hvilket beboeren oplever ubehageligt.

<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Elleve ud af tolv beboere fortæller, at der er gode muligheder for at være social og at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg. Beboerne nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Hver torsdag går jeg i kirke. Vi bliver hentet og fulgt hjem igen, og bagefter er der kaffe i orangeriet'</i> • <i>'Jeg deltager til LGBT-møder, gymnastik og litteraturmøder. Der er gode tilbud her. Det er mest frivillige, men de er gode til det. Der kommer to, og jeg hjælper dem med at lære dansk via 'Elderlearn''.</i> • <i>'Hver onsdag er der strikkeklub. Jeg kan ikke strikke, men jeg kan drikke kaffe og snakke'.</i> <p>En beboer fortæller, at beboeren ikke kender til plejehjemmets aktivitetstilbud. Beboeren får ikke længere en kalender med aktiviteter. Beboeren kan ikke selv komme ud af boligen, og beboeren deltager derfor ikke i aktiviteter. Ledelsen fortæller efterfølgende til tilsynet, at beboeren har boet på Slottet i flere år, og at beboeren ofte siger nej tak til aktivitetstilbud. Beboeren har fået en besøgsven, og beboeren har generelt et fint netværk uden for plejehjemmet.</p> <p>Ti ud af tolv beboere giver udtryk for, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. To beboere nævner, at de synes, at det er lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, og at de derfor har svært ved at føre en samtale. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er sammen med de andre i begrænset omfang, men det er efter eget ønske. Efter aftensmaden går en anden beboer og jeg ind i min bolig og får et lille glas cider, det er meget hyggeligt'.</i> • <i>'Jeg har fået nogle venner her, bl.a. en der også har interesse for musik ligesom mig'.</i>
--------------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Dog vurderer tilsynet, at en beboer flere gange har oplevet, at medarbejderne taler hen over hovedet på beboeren, hvilket beboeren finder ubehageligt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet. Dog vurderer tilsynet, at to beboere ikke oplever at være inkluderet i et fællesskab med de andre beboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data:</p> <p>Fem ud af tolv beboere beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet og variation. Flere af beboerne giver udtryk for, at maden ikke er som den, de selv eller deres ægtefælle lavede, men at de heller ikke forventer, at maden på et plejehjem skal leve op til det. Beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er strålende'.</i> • <i>'Maden er god, smørrebrødet er dejligt'.</i> <p>Syv beboere er utilfredse med madens kvalitet. To ud af tolv beboere fortæller, at aftensmaden serveres i portionsanrettede plastikbakker, hvilket beboerne godt kunne tænke sig blev ændret til fadserving.</p>
---	---

- *'Den er ringe, smagløs og totalt farveløs. Maden er forfærdelig. Den kolde mad er heller ikke interessant'.*
- *'Kvaliteten af maden er dårlig. Jeg har fravalgt morgenmad og frokost'.*
- *'Maden kunne være bedre, den er meget ensformig, jeg kunne godt ønske mig mere variation'.*

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kan komme med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, og om der bliver lyttet til deres ønsker, svarer syv beboere, at det kan man godt. Fem beboere svarer, at det kan man ikke, en beboer har ikke kendskab til, om man kan komme med forslag.

Ti ud af tolv beboere spiser i spisestuen. To beboere spiser efter ønske i egen bolig. Fem beboere oplever generelt en god og hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. Flere beboere fortæller, at de kan tale lidt med dem, de sidder sammen med i spisestuen. Fem beboere oplever, at stemningen ved måltidet er meget stille, og at ingen beboere taler sammen. Beboerne fortæller, at medarbejderne sjældent sidder med ved bordet. Alle fem beboere udtrykker et ønske om en mere hyggelig stemning ved måltiderne.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt beskriver maden, som ikke tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at over halvdelen af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, mens de øvrige beboere beskriver tilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og at de generelt oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker. To beboere er ikke tilfredse med deres muligheder for indflydelse på maden og menuen. Endvidere vurderes det, at halvdelen af beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at den øvrige halvdel oplever, at der er meget stille under måltidet, og beboerne ønsker en mere hyggelig stemning ved måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, at der er fagligt fokus på trivsel - Regnbuetrivsel.

Der er netop gennemført trivselsundersøgelse blandt beboerne, og medarbejderne beskriver og de nu spændt venter på beboernes tilkendegivelser, og hvilke fokusområder der skal arbejdes med fremadrettet.

Plejehjemmet har ligeledes genopstartet beboermøder for at sikre beboernes indflydelse og medbestemmelse i hverdagen.

Medarbejderne har opmærksomhed på beboernes muligheder for deltagelse i de forskellige aktiviteter. Medarbejderne beskriver Madklubben, et initiativ, hvor den kostfaglige koordinator er tovholder og med deltagelse af både beboere og medarbejdere. Der er en del medarbejdere fra andre lande, der som supplement til den danske mad kan byde ind med mere eksotiske retter, og hvor der fra beboergruppen er nedsat et udvalg og et smagspanel, som kan tilkendegive, hvad de synes om maden og komme med idéer til, hvordan der kan ske positive ændringer. Der er nogle af beboerne, som kan deltage i madlavningen, og på den måde kan beboerne samles om noget fælles.

Medarbejderne oplever, at hygiejne fortsat er i fokus i hverdagen, og medarbejderne hjælper hinanden med at huske at anvende forklæder og at spritte af. Medarbejderne beskriver, hvordan de modtager opfølgende undervisning med udgangspunkt i gode daglige rutiner og arbejdsgange. Medarbejderne beskriver desuden, at plejehjemmets hygiejnesygeplejerske har gennemgået de gældende hygiejniske retningslinjer.

Medarbejderne fortæller også om et fokus på triagering, hvor medarbejderne oplever sig godt klædt på og at være blevet gode til at fastholde et fagligt fokus. Medarbejdernes oplevelse er, at den daglige struktur og planlægning sikrer et godt overblik, hvor de løbende observationer medvirker til forebyggende handlinger og til at holde alle medarbejdere ajour med beboernes tilstand.

Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker har fokus på medicinhandling, aktuelt på medicin-audits, forebyggelse af UTH og korrekt opbevaring af medicinen. En farmakonom har desuden undervist i dosispakket medicin, som plejehjemmets beboere er i proces med at overgå til. Det er medarbejdernes opfattelse, at overgangen til dosispakket medicin vil forebygge fejl i medicindispensering, samt at det vil frigive tid til andre borgernære opgaver.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for områder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne oplyser, at det er vigtigt, at beboerne oplever sig set, hørt og lyttet til. Det bidrager til både tillid og tryghed. Medarbejderne nævner betydningen af, at beboerne får hurtigt svar, når nødkaldet anvendes. Medarbejderne redegør for, at kommunikation både handler om verbal og nonverbal kommunikation, hvor nonverbal kommunikation fremhæves som særlig vigtig i forhold til beboere med kognitive udfordringer - her nævnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toneleje... • Øjenkontakt, at være i øjenhøjde. • Spejling og guidning. • Fysisk støttende berøring. • Kort og konkret tale, som beboerne kan forholde sig til.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne kan fortælle, at samarbejdet med beboerne indledes ved indflytningen, hvor der i forbindelse med indflytningssamtalen sker afklaring af beboerens ønsker og behov og en forventningsafstemning i forhold til samarbejdet. Der gennemføres tillige opfølgende samtaler med beboeren og med beboerens pårørende i forbindelse med, at relationen etableres. Det forsøges at få beskrevet beboerens ønsker, vaner og mål for hverdagen og plejen med bidrag fra beboeren selv. Dertil forsøges det at få beskrevet beboerens livshistorie, også gerne med bidrag fra pårørende, hvis beboeren ikke selv formår at fortælle herom. Medarbejderne beskriver, at de arbejder med Klippekortordningen, som typisk benyttes til indkøb, vasketøj, og hvis der er særligt tøj, som behøver skånsom vask.</p>

Dertil nævner en medarbejder at have været på tur med en beboer, hvor der var sparet klip sammen til tre timers tur i byen, og hvor beboeren mobiliserede nye ressourcer og ikke i samme grad som vanligt var præget af sin helbredsmæssige tilstand.

Rehabilitering

I forhold til det rehabiliterende arbejde, fortæller medarbejderne at der er fokus på at identificere, hvordan beboerne kan inddrages, og medarbejderne kommer med forskellige eksempler herpå, f.eks. inddragelse i dele af den personlige pleje eller i måltidet, hvor medarbejderne støtter, hvor beboeren ikke selv kan.

Medarbejderne beskriver, at rehabiliteringen har fokus på at give beboerne hjælp til selvhjælp, og de er opmærksomme på, at beboernes ressourcer kan variere fra dag til dag og i løbet af et døgn.

Medarbejderne lægger vægt på at finde ud af, hvad der motiverer den enkelte beboer, da motivationen understøtter beboerens interesse for at deltage. Medarbejderne fortæller, at motivationen f.eks. kan støttes gennem dialog med beboeren, og hvad der er vigtigt for beboeren. Ved beboere med demens beskriver medarbejderne, at der forsøges med spejling.

Medarbejderne beskriver, at de samarbejder med fysioterapeut og ergoterapeut om, hvordan træning f.eks. kan integreres i de daglige opgaver med beboerne, og såfremt der observeres udfordringer med mobilitet eller tygge- og synkefunktion, søges der faglig vejledning og sparring.

Livets afslutning

Medarbejderne kan redegøre for, at de finder informationer om beboernes ønsker for genoplivning i beboernes journal i CURA under overskriften "Vigtigt", samt at dette også fremgår af e-tavlen. Dertil kan medarbejderne beskrive, at spørgsmål vedrørende genoplivning drøftes med den praktiserende læge. Dette sker ved læge gennemgangen, som foretages i forbindelse med beboernes indflytning.

Medarbejderne tilføjer, at der for temaet palliation har været tilbudt undervisning, og at medarbejderne har fået et kontaktelefonnummer, hvor der kan hentes vejledning, hvis de står i en situation med en døende og oplever at have behov for sparring eller vejledning til den lindrende pleje.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver, hvorledes der i praksis samarbejdes med mange forskellige fagpersoner og i mange forskellige samarbejdsfora om indsatser i forhold til beboernes behov, der nævner fx;

- Tavlemøder.
- Tværfaglige møder, hvor alle deltager.
- Udvidede tavlemøder, inkl. triagering.
- Assistent- og sygeplejemøder.

Beboeren delagtiggøres i de tværfaglige indsatser både før og efter en dialog mellem samarbejdspartnere foregår. Medarbejderne nævner som et eksempel herpå en dialog med en beboer med dysfagi, hvor beboeren insisterede på at få den samme mad som de øvrige beboere. Her gennemførte medarbejderne en tværfaglig dialog med beboeren om risiko for fejlsynkning, så beboeren kunne tage stilling på et informeret grundlag.

Medarbejderne udtrykker tilfredshed med tværfagligheden og den generelle mangfoldighed på Slottet, som de oplever bidrager til læring og tolerance.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne samt redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne redegør relevant for den rehabiliterende indsats. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes klippekortet anvendes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring genoplivning og livets afslutning i henhold til gældende retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer endeligt, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for det tværfaglige samarbejde.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, at tryghed blandt andet handler om at blive respekteret, set og hørt og at vide, at den enkelte beboer har betydning og værdi.

Plejehjemmet sikrer tryghed for beboerne gennem kontinuitet. Dertil beskriver medarbejderne, at trygheden også sikres gennem forudsigelighed i struktur og rutiner, som for nogle beboere har stor betydning. Medarbejderne nævner, at valgfriheden også er vigtig, da beboerne skal have mulighed for at vælge til og fra i forhold til alle tilbud og aktiviteter.

Medarbejderne redegør for forebyggende tiltag i forbindelse med daglige rutiner ved beboerens personlige pleje, såsom tandbørstning til forebyggelse af fx lungebetændelse og svamp i mundhulen, urinvejsinfektion, der forebygges ved nedre pleje i sengen, hyppige bleskift og rigelig væske. Medarbejderne fortæller, at de deltager i et projekt med Herlev Hospital og flere udenlandske plejehjem, hvor det undersøges, hvordan daglige forebyggende tiltag kan mindske beboeres behov for antibiotika. På plejehjemmet øves der i korrekt udførelse af nedre hygiejne på en dukke i skills-lab i samarbejde med en hygiejnesygeplejerske.

I forhold til den generelle forebyggelse nævner medarbejderne *Coronafabrikken*, det lokale hygiejneberedskab med forberedte rulle vogne med nødvendige remedier, værnemidler og instrukser for rengøring, der igangsættes i tilfælde af smitsomme infektioner og sygdomme.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der understøtter beboernes oplevelse af tryghed. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for en faglig praksis og et akutberedskab til forebyggelse og inddæmning af infektioner og smitsomme sygdomme.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne redegør for de daglige arbejdsgange for dagvagten, hvor beboerne prioriteres ud fra deres triagerede tilstand. Hertil forklarer medarbejderne, at de tager hensyn til beboernes øvrige aftaler vedrørende bad, holdtræning mm. Medarbejderne forsøger at imødekomme beboernes ønsker for støttetidspunkt bedst muligt.

Medarbejderne beskriver besøgsplanen som arbejdsredskab i forbindelse med at sikre beboerne en individuelt tilrettelagt pleje og omsorg. Den enkelte medarbejder har et selvstændigt ansvar for at være opdateret på egne beboere. Medarbejderne beskriver, at der er opmærksomhed på at undgå forstyrrelser under plejen, blandt andet ved at være godt forberedt og forinden sikre koordinering med kolleger.

Medarbejderne beskriver, at telefonerne opleves forstyrrende af flere beboere. En medarbejder fortæller, at de forsøger at forebygge tidlige opkald ved at tilbyde tilsyn til de beboere, som vågner tidligt, og i den forbindelse aftale, hvornår beboerne kan få støtte til at komme op.

Medarbejderne redegør for, hvordan de håndterer ændringer i en beboers tilstand, herunder at der anvendes TOBS, hvis der ses ændringer i en beboers fysiske tilstand. Dertil tages der stilling til fx kontakt til læge, samt hvilke opfølgninger der skal foretages af fx aftenvagten. Ved ændringer i en beboers psykiske utilpashed, beskriver medarbejderne, at de tilbyder beboeren nærvær og samtale.

Medarbejderne finder støtte i det faglige materiale, der findes i CURA, og de oplever desuden støtte fra afdelingslederen ved spørgsmål og tvivl i det daglige arbejde.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver at være fortrolige med dokumentationsopgaven, og de foretager dokumentationen løbende igennem vagten i det omfang, det er muligt. Der kvitteres dog altid tidstro for medicingivning. Medarbejderne oplever at kunne hente sparring hos hinanden, og ofte sidder de sammen to og to for dermed at kunne foretage faglige drøftelser i relation til dokumentationen. Medarbejderne oplyser, at dokumentationsarbejdet indimellem må prioriteres frem for nærværet med beboerne, hvilket medarbejderne indimellem oplever som dilemmafyldt.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, at vejledninger, instrukser og procedurer forefindes i CURA, på intranettet og i VAR-portal. Medarbejderne redegør for, at de anvender vejledninger og procedurer ved faglig usikkerhed, og de nævner et eksempel med en video vedrørende kateterpleje og instruktionsfilm til forflytninger. Dertil nævner medarbejderne e-learning programmer, som f.eks. ABC Demens.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, i henhold til dokumentationsarbejdet og ved ændringer i beboernes tilstand i henhold til eget kompetenceområde. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse for instrukser og vejledninger i det daglige arbejde. Dertil vurderer tilsynet, at en generende lyd fra beboerkald på medarbejdernes arbejdstelefoner virker forstyrrende for både beboere og medarbejdere.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne redegør for struktur og anvendelse af besøgsplanen. Besøgsplanen opbygges med en fastlagt struktur med overskrifter for f.eks. forflytninger, ressourcer, mestring, kost og ernæring og personlig pleje. Det skal fremgå af besøgsplanen, på hvilken måde hjælpen til den enkelte beboer skal tilbydes. Det skal fremgå, hvad der er det vigtigste for beboeren. Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonens opgave at sikre opdaterede og relevante beskrivelser. Medarbejderne beskriver at holde sig ajour med ændringer i besøgsplanen, og de læser denne, forinden støtten gives.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes en besøgsplan med alle de ydelser, beboeren får med udgangspunkt i Serviceloven, og at der derudover skal udarbejdes handlingsanvisninger for f.eks. socialpædagogiske indsatser og for klippekortsydelse, hvor handlingsanvisningen for klippekort skal indeholde en beskrivelse af, hvorledes den enkelte beboer får udmøntet sine klip.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplan og handlingsanvisninger

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Observationer vedrørende ergonomi, hygiejne og organisering af hjælpen til den enkelte beboer er drøftet under ovenstående punkter i medarbejderinterviewet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for forhold vedrørende ergonomi, hygiejne og organisering af hjælpen.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Hørings svar Slottet

Generelle kommentarer fra ledelsen på Plejehjemmet Slottet

På tilsynsdagen var oplevelsen af de tilsynsførende, at de hurtigt dannede sig et negativt indtryk af plejehjemmet, og at det påvirkede vurderingen negativt i resten af tilsynet.

Ved observationsstudierne blev medarbejderne ikke spurgt ind til deres faglige refleksioner, ligesom der ikke var en ordentlig feedback. Dermed var der ikke mulighed for at begrunde, hvorfor man gjorde, som man gjorde, hvilket ville have muliggjort en mere nuanceret fremstilling af de tilsynsfund, der beskrives i tilsynsrapporten.

Det gør sig særlig grad gældende i forbindelse med observationsstudiet af en plejesituation. Den efterfølgende tilbagemelding foregik på gangen, hvormed der blev etableret en ramme, der ikke var befordrende for hverken faglig refleksion eller andre overvejelser medarbejderen måtte have haft.

Derudover var en række af de beskrevne forhold allerede fokusområder med indsatsplaner forud for tilsynsdagen, jf. tabellen. Alligevel har tilsynsfundene ført til anbefalinger uden at det tydeligt fremgår, at der allerede var sat gang i indsatser. Hvis anbefalingerne fastholdes, bør de formuleres sådan, at læseren kan se, at der allerede var indsatser i gang forud for tilsynet.

Endelig skal det bemærkes, at de tilsynsførendes ved deres ageren har påvirket vores medarbejdere på tilsynsdagen. Det gør sig særligt gældende i forbindelse med observationsstudie af måltidssituation, hvor medarbejderne fra BDO ikke præsenterede sig men sad som tavse observatører med en pc, hvilket i hvert fald medarbejderne oplevede som underligt. Dertil skal det bemærkes, at tilsynsførende på dagen blev gjort opmærksom på, at en del beboere var på tur til Zoologisk Have. Det har betydning for den observerede måltidssituation, da de beboere der var tilbage i overvejende grad, var beboere, der har mest nedsat kognitiv funktionsevne, og dermed også beboere der profiterer af et "stille" måltid med kun sparsom dialog. Kombinationen af ovennævnte gjorde, at måltidssituationen forløb som den gjorde.

BDO:

Det er med beklagelse, at tilsynsgruppen erfarer, at ledelsen på plejehjemmet Slottet har haft en utilfredsstillende oplevelse med tilsynet fra BDO. Selv om tilsynsgruppens fire medarbejdere ikke genkender det billede, der tegnes af afviklingen af tilsynsdagen, betragter vi det i høj grad som vores ansvar at sikre, at tilsynet afvikles i en læringsorienteret og konstruktiv atmosfære.

Overordnet kan vi forsikre ledelsen på Slottet om, at samtlige tilbagemeldinger indgår i vores forbedringsarbejde, så vi fremadrettet gør alt, hvad vi kan for at forebygge lignende situationer.

I høringsvaret fremgår det, at oplevelsen på tilsynsdagen var, at BDOs tilsynsførende hurtigt dannede sig et negativt indtryk af plejehjemmet. Vi har i tilsynsgruppen drøftet ledelsens oplevelse af BDO's tilsynsførende, og vi beklager naturligvis det indtryk ledelsen har fået. Vi kan ikke genkende billedet, men tager ledelsens indtryk til efterretning. Det er særdeles vigtigt for BDOs tilsynsgruppe, at vi altid fremstår professionelle, og vi er meget bevidste om, at vi, som tilsyn, ændrer et planlagt dagsprogram med vores ankomst. Det bestræber vi os på både at formidle og signalere i forbindelse med opstart af tilsynet.

I relation til forholdene omkring tilbagemelding til en medarbejder efter tilsynsførendes deltagelse i et observationsstudie af en plejesituation, påtaler ledelsen på Slottet, at tilbagemeldingen forgik på et gangareal, og dermed i en ramme, som ikke er befordrende for faglig refleksion eller fremlæggelse af overvejelser. I BDO er vi særdeles opmærksomme på forholdene omkring drøftelser med medarbejderne, dels af hensyn til medarbejderne, men i endnu højere grad af hensyn til beskyttelsen af beboernes personfølsomme oplysninger, som ofte indgår i samtaler med medarbejderne. I den konkrete situation foregik tilbagemeldingen netop på et afsidesliggende gangareal, hvor der hverken var beboere eller medarbejdere i nærheden. Tilsynsførende fra BDO, som var til stede under tilbagemeldingen, oplevede en

konstruktiv dialog med en medarbejder med hjertet på rette sted, hvilket tilsynsførende anerkendte flere gange under samtalen. Desværre var der flere fagligt kritiske forhold, som tilsynsførende ønskede, at medarbejderen fik en tilbagemelding i relation til. Medarbejderen tilkendegav overfor tilsynet at kunne genkende de observerede forhold, og medarbejderen havde undervejs mulighed for at dele egne perspektiver på tilsynets fund, hvilket medarbejderen ikke benyttede sig af. Medarbejderen fortalte til gengæld om mange fine initiativer, bl.a. omkring beboernes måltider undervejs i samtalen.

Ledelsen på Slottet tilkendegiver at være uforstående overfor BDOs anbefalinger i relation til fokusområder, hvor der allerede er iværksat indsatser. BDO tager bemærkningen til efterretning og anerkender, at ledelsen på flere områder har iværksat fine initiativer, som også omtales i tilsynsrapporten.

*BDO vil gennemgå tilsynsrapporten med henblik på at sikre, at det tydeligt og konsekvent fremgår af rapporten, hvor plejehjemmet allerede har iværksat initiativer. Anbefalingerne fastholdes imidlertid, idet BDO på tilsynsdagen observerede de beskrevne forhold, og BDO fastholder, at de har en betydning for beboerne på Slottet. BDO beder ledelsen på Slottet bemærke, at anbefalingerne, hvis tilsynet er præsenteret for allerede iværksatte indsatsplaner, er formulerede som **fastholder fokus, har fokus på og fortsat retter opmærksomhed på**, hvorved tilsynet anerkender, at der allerede arbejdes med fokusområderne.*

Ledelsen på Slottet beskriver, hvordan BDOs tilsynsførendes ageren på tilsynsdagen har påvirket medarbejderne under frokostmåltidet. Ledelsen beskriver, hvordan de tilsynsførende 'ikke præsenterede sig, men sad som tavse observatører med en pc'

BDO beklager, at det er det indtryk, ledelsen på Slottet er efterladt med. Tilsynsførende genkender ikke det optegnede billede, idet tilsynsførende blev anvist den pågældende afdeling, talte med den tilstedeværende medarbejder og kun den ene af de tilsynsførende foretog notater på pc, hvorimod den anden blot observerede måltidet.

Desuden fremhæver ledelsen på Slottet, at de tilsynsførende er informerede om, at en del beboere er på tur, og at de tilbageværende beboere overvejende er beboere med nedsat kognitiv funktionsnedsættelse, hvilket ifølge ledelsen er medvirkede årsag til, at der er sparsom dialog. BDO henviser til besvarelsen under kommentar nr. 2 herunder.

Tekstnære kommentarer fra ledelsen på plejehjemmet Slottet

1.

'...at der fortsat er behov for at fastholde indsatsen på flere områder, herunder i forhold til måltidet, i forhold til at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet samt i forhold til at reducere gener fra kaldealarmer'
Ledelsen fremlagde ved tilsynet indsatsplaner, hvilket bør fremgå af rapporten.

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning og har tilrettet rapporten, så det tydeligt fremgår, at der allerede arbejdes med de pågældende indsatser. Ordlyden er tilrettet i tilsynsrapportens side 5, 9 og 10.

2.

'Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under frokostmåltidet tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, men at der kun foregår en sparsom dialog under måltidet, og at en medarbejder i et tilfælde omtaler en beboer i tredje person, hvor beboeren er til stede'

Der henvises til de indledende bemærkninger om tilsynsførendes ageren på dagen, da det påvirkede både medarbejdere og beboeres kommunikation.

BDO:

BDO tager til efterretning, at det er ledelsens opfattelse, at de tilsynsførendes ageren under frokostmåltidet påvirkede medarbejdere og beboeres kommunikation under frokostmåltidet. Tilsynsførendes oplevelse understøttes imidlertid af, at fem ud af ti beboere, som deltager i måltiderne på fællesarealerne, udtaler, at de oplever, at der er meget stille under måltiderne, og at der efterlyses en mere hyggelig

stemning. Tilsynets vurdering handler ikke om beboernes adfærd, men i stedet om, at tilsynsførende ikke oplever, at medarbejderne forsøger at understøtte samtale og hyggelig stemning under frokostmåltidet. Vurderingen og anbefalingen fastholdes, men beskrivelsen tilrettes, så det fremstår tydeligt, at der er tale om medarbejderne og ikke beboernes adfærd.

3.

'Tilsynet vurderer, at en tablet efterlades åben og med direkte adgang til beboernes personoplysninger, samt at medarbejderen, som udleverer medicin, ikke overholder gældende retningslinjer på området' Medarbejderen blev ikke spurgt ind til sine faglige overvejelser om at forlade åben tablet. For det første er den indstillet til automatisk at lukke efter 2 minutter, for det andet opstod der nede ad gangen en situation med en borger, som kaldte på medarbejderens øjeblikkelige ageren. Der ligger derfor en faglig overvejelse til grund for medarbejderens ageren.

BDO:

Tilsynet har ikke fundet anledning til at spørge ind til medarbejderens faglige overvejelser om at forlade en åben tablet, idet omstændigheder blev observeret anderledes end ledelsen på Slottet fremfører.

Tilsynet erkender, at situationen ikke er tilstrækkeligt beskrevet i tilsynsrapporten, idet den medarbejder, som omtales i rapporten, ikke forlader området ved spisestue og køkken, men i forbindelse med medicinadministration forlader medarbejderen en åben tablet på gangen, imens hun går ind i spisestuen og udleverer medicinen.

I den forbindelse er der risiko for at uvedkommende får adgang til personfølsomme oplysninger. Den omtalte situation på gangen håndteres af en kollega og ikke af den medarbejder, som foretager medicinadministration.

Oplysninger vedrørende overstående er præciseret i tilsynsrapporten.

4.

'Ligeledes vurderer tilsynet, at en beboers bolig lugter kraftigt af urin'

På tilsynsdagen redegjorde plejehjemmet for en række indsatser relateret til lugten af urin fra specifik bolig. Der er nogle specifikke problemstillinger i forhold til reduktion af lugtgener. Fx er der anskaffet en luftrenser, som beboer ikke er glad for, og derfor oftest slukker.

Det er i den forbindelse vigtigt at bemærke, at i dialogen ved tilbagemeldingen, hvor plejehjemmet redegjorde for indsatserne, og hvorfor det er svært at lykkes, bemærkede én af de fire tilsynsførende, at beboeren jo også har ret til selvbestemmelse.

BDO:

BDO anerkender at plejehjemmets ledelse på tilsynsdagen redegør for indsatser vedrørende urinlugten, hvilket også fremgår af tilsynsrapportens side 16. BDO vil tilrette rapporten, så dette også fremgår af den samlede vurdering på side 6.

BDO anerkender, at det fagligt er en svær udfordring, og BDO anerkender også, at beboerne har selvbestemmelsesret. Udfordringen er imidlertid fortsat aktuel, og netop derfor anbefaler tilsynet, at Slottet fastholder fokus på at finde gode løsninger, der kan afhjælpe urinlugten.

5.

'..., men at den øvrige halvdel oplever, at der er meget stille under måltidet, og at beboerne ønsker en mere hyggelig stemning ved måltiderne'

Ledelsen fremlagde ved tilsynet indsatsplaner, hvilket bør fremgå af rapporten.

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning. Under mål 3.1 Interview med ledelsen, fremgår ledelsens beskrivelser af udviklingsindsatsen for det gode måltid.

Oplysningen tilføjes desuden på side 6 under den samlede vurdering.

6.

'Tilsynet bemærker, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes, og dette i en sådan grad, at det udgør en risiko for patientsikkerheden'

Medarbejderens beskrivelse af situationen er, at placeringen af handsker ikke kan ses fra der, hvor den tilsynsførende opholder sig. Medarbejder oplyser, at der blev udført handskeskift mellem øvre og nedre toilette. Det vil sige, at selv om de hygiejniske retningslinjer stadig ikke er overholdt, så er det i en mildere version end det beskrevne.

BDO:

Tilsynsførende var placeret direkte foran badeværelset med døren åben. Dermed havde tilsynsførende fint overblik over både medarbejder og beboer under hele forløbet. Det er tilsynsførendes klare opfattelse, at medarbejderen ikke foretog handskeskift undervejs i processen. Vurderingen fastholdes derfor.

7.

'Tilsynet bemærker, at der ligger en åben tablet på fællesarealer med direkte adgang til beboeres oplysninger'

Der henvises til kommentar nr. 3.

BDO:

BDO henviser til svar i relation til kommentar nr. 3.

8.

'Tilsynet bemærker, at der forekommer en kraftig urinlugt på fællesarealerne samt i den ene bolig, hvor et beboerinterview foregår'

Der henvises til kommentar nr. 4. Af samme grund vurderes anbefalingen at være overflødig, da der allerede er skarpt fokus på løsninger.

BDO:

BDO henviser til svar i relation til kommentar nr. 4.

9.

'Tilsynet bemærker, at en beboer oplever kvaliteten af hjælpen til personlig pleje som værende meget varieret, hvor en anden beboer oplever, at der er mange nye medarbejdere og afløsere, som ikke kender til opgaverne hos beboeren'

Der blev på tilsynsdagen fremvist indsatsplaner i forhold til dette, hvilket bør fremgå af tilsynsrapporten.

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning.

BDO vil tilføje følgende sætning til afsnit 3.1.1 Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet: 'Tilsynet bliver desuden præsenteret for Slottets samlede handle- og udviklingsplan', hvori der bl.a. fremgår beskrivelser af sikring af kvalitet ved ressourcemangel'.

10.

'Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler fremstår med manglende rengøring'

Der er tale om 2 rollatorer, hvilket bør fremgå af tilsynsrapporten.

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning.

Det tilføjes tilsynsrapporten, at der specifikt er tale om to rollatorer.

11.

Målepunkt 3.1.1

Når man læser ”fundene” i målepunktet og sammenligner med andre rapporter fra kommunen, er det svært at udlede, hvorfor vurderingen er 3. Der opfordres derfor til at genoverveje vurderingen.

BDO:

Bedømmelsen 3 gives, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kræve en målrettet indsats.

BDO har vurderet, at der er behov for at gentage anbefalingerne fra sidste år på flere områder. Samtidig har fundene på disse områder en karakter, som kræver en målrettet indsats.

Vurderingen fastholdes derfor, men præciseres, så det fremgår tydeligt af den endelige version af tilsynsrapporten.

12.

Faktuelt forkert

kl. 8 mødes kvalitetssygeplejerske og ressourceplanlægger, hvor der med afsæt i e-tavler og triagering koordineres og allokeres ressourcer og kompetencer i huset.

Den korrekte udlægning er:

Kl. 8 er der morgenmøde på afdelingerne, hvor der kigges ind i dokumentationen. Kl. 8.30 mødes den tværgående sygeplejerske med de faglige koordinatore og danner sig et overblik over dagens behov i huset.

BDO:

Bemærkningen tages til efterretning.

Den ønskede udlægning er tilføjet i tilsynsrapporten.

13.

Faktuelt forkert

Ledelsen er nysgerrige på, hvorledes medarbejdere og beboere har det, og om ledelsens oplevelse af, at der er psykologisk tryghed på plejehjemmet bemærkes af tilsynet ved rundgang på Slottet.

Den korrekte udlægning er:

Ledelsen er nysgerrige på, hvorledes medarbejdere og beboere oplever stemningen og fællesskabet i huset.

BDO:

Bemærkningen tages til efterretning, selv om den ikke modsvarer de notater, som de tilsynsførende foretog på tilsynsdagen.

Den ønskede udlægning er tilføjet i tilsynsrapporten.

14.

Observationsstudie af måltidssituation

Der henvises til kommentar nr. 2

BDO:

BDO henviser til svar i relation til kommentar nr. 2.

15.

Målepunkt 3.2.3

Udover kommentar nr. 6, skal der gøres opmærksom på, at hele situationen omkring observationen på dagen påvirkede min medarbejder i en grad, så han var ekstremt nervøs for at begå fejl. Derudover har fraværet af muligheden for at redegøre for sine faglige refleksioner gjort, at situationen ikke er vurderet så nuanceret, som man normalt oplever hos BDO.

BDO:

BDO henviser til svar under generelle kommentarer og svar i relation til kommentar nr. 6.

Unummereret kommentar.

'Medarbejderen stiller medicin, som er omhældt i et medicinbæger, foran beboeren, og medarbejderen forlader herefter spisestuen'

Beboeren føler sig overvåget. Derfor stiller medarbejder medicin, men holder fortsat øje med om medicinen tages. Hvis tilsynsførende efterfølgende havde talt med medarbejderen, havde det været muligt at nuancere fremstillingen

BDO:

BDO fastholder vurderingen, idet observationen ikke alene handler om, at medicinen ikke ses indtaget, men i endnu højere grad, at medicin er omhældt til medicinbæger allerede på medicinvognen, og at den er dermed er uidentificerbar. Dette er ikke i overensstemmelse med gældende retningslinjer for medicin-håndtering.

16.

'Tilsynet passerer et sted, hvor der på fællesarealet fremkommer en kraftig lugt af urin.

Under afrapporteringen beskriver ledelsen, at urinlugten er en kendt problematik, hvor der sker en løbende indsats i forhold til at fjerne eller nedbringe lugtgenerne. Der arbejdes pædagogisk med beboeren med støtte til at tømme urin-kateter, og der er planlagt ekstra rengøringstid og udluftning, og der er opsat en ventilator, ligesom der forsøges med en dufteventilator'

Det kan undre, at den kursiverede tekst hvori den løbende indsats beskrives ikke har indflydelse på, om det bliver til en anbefaling. Ved at lave det til en anbefaling indledningsvist fremstår det som om, at der ikke forud for tilsynet var fokus på problematikken. Endelig kan det undre, at vurderingen er så negativ, når nu der kunne redegøres for de mange indsatser

BDO:

BDO henviser til svar på kommentar 4.

17.

'Beboeren er fast kateterbærer, og ledelsen oplyser efterfølgende til tilsynet, at ledelsen og medarbejderne arbejder målrettet med at rengøre beboerens bolig.

Der henvises til kommentar nr. 4, 8 og 16

BDO:

BDO henviser til svar på kommentar nr. 4, 8 og 16.

18.

'Tilsynet observerer to hjælpemidler, som fremstår med manglende rengøring'

Der henvises til kommentar nr. 10.

BDO:

BDO henviser til svar på kommentar nr. 10.

19.

Målepunkt 3.3.4

Den henvises til kommentar nr. 2 og 5.

BDO:

BDO henviser til svar på kommentar nr. 2. og 5.

20.

Faktuelt forkert

Medarbejderne beskriver desuden, at en hygiejnesygeplejerske har været på besøg, hvor der blev gennemgået de gældende hygiejniske retningslinjer.

Rettelse

Der er tale om plejehjemmets egen hygiejnesygeplejerske.

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning. Tilsynsrapporten er tilføjet den ønskede udlægning.

Om BDO

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

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

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

