



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejhjemmet Slottet

Uanmeldt opfølgende tilsyn
September 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	9
3.1 Interview med ledelse	9
3.2 Observationsstudier	12
3.3 Interview med borgere	18
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	22
4. Tilsynets formål og metode	29
4.1 Formål	29
4.2 Metode.....	29
4.3 Vurderingsskema	30
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	31
5. Yderligere oplysninger	31
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	32
Om BDO.....	33

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



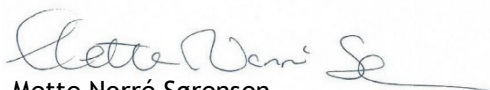
Birgitte Hoberg Sloth

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: Slottet, Agnes Henningsen vej 7, 2200 København N

Leder: Kristina Hellingsøe Tugsen

Antal boliger: 111 boliger

Dato for opfølgende tilsynsbesøg: Den 22. september 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier: to observationer af pleje og en observation af et frokostmåltid
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med 3 medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for et målrettet arbejde med anbefalingerne fra det seneste ordinære tilsyn samt for kvalitetsarbejdet. Hertil vurderes det, at der fortsat er behov for at fastholde et fokus på flere indsatsområder, herunder ”Det gode måltid”, at sikre beboernes oplevelse af tryghed ift. svartider på nødkald og selvbestemmelse ift. strukturændringer og kontinuitet. Ledelsen fremlægger på tilsynsdagen indsatsplaner, der omfatter en del af disse indsatsområder. Desuden vurderer tilsynet, at ledelsen, på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at de tre observationsstudier fremtræder med en ensartet høj kvalitet, fraset temaet vedr. arbejdsgange og organisering, hvor observationsstudiet af måltidet afviger ved en mindre hensigtsmæssig organisering.

Tilsynet vurderer, at der ved observationsstudierne ift. interaktionen og medinddragelse, observeres en særdeles tilfredsstillende respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatser udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og et tilpasset tempo til beboerne, og hvor medarbejderne opmuntrer beboerne til aktiv deltagelse ved den personlige pleje og ved måltidet.

Det er tilsynets vurdering, at der for begge observationsstudier af personlig pleje generelt er en hensigtsmæssig organisering, hvilket bevirker, at der ikke sker unødige afbrydelser under plejen. Dog vurderes det, at måltidet gennemføres ud fra en mindre hensigtsmæssig organisering, hvilket blandt andet skyldes, at medarbejderne ikke arbejder ud fra faste roller, men går til og fra opgaverne, hvilket skaber flere forstyrrelser under måltidet. Dertil forstyrres måltidet et par gange af andre medarbejdere, hvilket ikke bidrager til at skabe en god og hyggelig stemning under måltidet.

Det vurderes af tilsynet, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte på særdeles tilfredsstillende vis leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og at hjælpen er tilrettelagt efter beboernes behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne af medarbejderne på en social- og plejefaglig forsvarlig vis, sikres mulighed for aktiv deltagelse.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har en hjemlig indretning og tillige at fællesarealer fremstår rengjorte og ryddelige. Hertil vurderer tilsynet, at der på plejehjemmet tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter og mulighed for deltagelse i socialt samvær. Tilsynet bemærker dog, en beboer kører rundt i sin kørestol, hvor beboeren har sin kateterpose hængende synlig på ryglænet, til udsyn for alle andre. Kateterposen er ligeledes placeret over blærehøjde, hvilket ikke er fagligt korrekt.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er en hyggelig atmosfære, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Dog vurderer tilsynet, at to beboere oplever at måtte vente længe på besvarelse af nødkald, hvilket opleves utrygt for beboerne, hvor den ene beboer tillige giver udtryk for, at strukturændringerne har mindsket beboerens oplevelse af medbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at alle beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og mulighed for at anvende egne ressourcer aktivt i plejen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, samt at beboernes hjælpemidler og boliger generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Dog vurderer tilsynet, at fire beboere er utilfredse med, at der er mange vikarer, som ikke kender til opgaverne, og heraf oplever en beboer, at der kommer mange forskellige medarbejdere i boligen i andre ærinder.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet. Tilsynet bemærker dog, at to beboere tilkendegiver ønsker til hhv. flere aktiviteter og et ønske om, at aktiviteterne spredes ud på alle ugens dage, hvor mange aktiviteter nu er planlagt på den samme ugedag, hvilket begrænser beboerens mulighed for deltagelse. Ved tilbagemeldingen til ledelsen, oplyser ledelsen, at aktiviteter gentages, så det er muligt for beboerne at deltage en efterfølgende uge i tilsvarende aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har delte meninger om maden og dens kvalitet, hvoraf seks beboere beskriver mindre tilfredshed og heraf har to tilkøbt mad udefra. De øvrige fire beboere oplever maden som smagløs og bestående af en del hakket kød og udkogte grøntsager. Det er tilsynets vurdering, at godt halvdelen af beboerne oplever at have indflydelse på maden, hvor de øvrige beboere er usikre på, om og hvordan de kan få indflydelse. Tilsynet vurderer, at de beboere, der spiser i fællesstuen, generelt oplever, at stemningen er hyggelig. Tilsynet vurderer dog, at en beboer oplever at stemningen kan være stille, da ingen taler sammen, og en anden beboer oplever måltiderne som uorganiserede og med ventetid på maden.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for områder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser på en særdeles tilfredsstillende vis. Tillige vurderes det, 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 Klippekortordningen anvendes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring genoplivning og livets afslutning i henhold til gældende retningslinjer på området. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne redegør på særdeles tilfredsstillende vis for det tværfaglige samarbejde.

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 overvejelse ift. forebyggelse af infektioner og afbrydelse af smitteveje.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, i henhold til dokumentationsarbejdet og ved ændringer i beboernes tilstand ift. eget kompetenceområde. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde. Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver, at lyd fra beboererkald og telefoner fortsat kan virke forstyrrende for både beboere og medarbejdere, og medarbejderne oplyser at være opmærksomme og tage hensyn ved sårbare beboere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplan og andre kvalitative informationer.

Observation fra tilsynet:

Tilsynet vurderer, at det ifm. strukturændringerne er lykkedes at imødekomme beboeres og medarbejders bekymringer, og at sikre tryghed i processen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at plejehjemmet har igangsat en nødvendig og målrettet proces ift. forskellige faglige tiltag, og at plejehjemmet er godt på vej og fortsat skal arbejde videre med en del af indsatserne, for at nå helt i mål.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på kvalitetsudviklingen og gennemfører indsatserne jf. den udarbejdede handleplan for igangværende og nye indsatsler.

Tilsynet bemærker, under observationsstudiet af frokostmåltidet, at medarbejderne har en mindre hensigtsmæssig organisering:

- Idet medarbejderne ikke arbejder ud fra faste roller, men går til og fra opgaverne
- Hvor andre medarbejdere et par gange undervejs forstyrrer måltidet, hvilket er uhenigtsmæssigt ift. at skabe en god og hyggelig stemning under måltidet

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter den gode proces og arbejder videre med at sikre rammerne for "Det gode måltid" herunder retter opmærksomheden på at sikre en hensigtsmæssig forberedelse af og organisering under måltiderne med en aftalt rollefordeling.

Tilsynet bemærker, under interview med beboerne at:

- To beboere oplever lange svartider på nødkald
- En af de to beboere oplever dertil en mindre grad af selvbestemmelse ifm. strukturændringerne

Tilsynet anbefaler, at der fortsat rettes et ledelsesmæssigt fokus på at øge beboernes oplevelse af svartider på nødkald, samt at der igen følges op på den ene beboers oplevelse af mindre selvbestemmelse, grundet strukturændringen i afdelingen.

Tilsynet bemærker, under interview med beboerne at:

- Fire beboere i mindre grad er tilfredse med kontinuiteten i plejen og oplever mange forskellige hjælpere i hjemmet

Tilsynet anbefaler, at der fortsat rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at beboerne modtager pleje af en ensartet god kvalitet, og at der ledelsesmæssigt iværksættes indsatsler, der bidrager til at øge beboernes oplevelse af kontinuiteten.

Tilsynet bemærker, under interview med beboerne, at seks beboere i mindre er grad tilfredse med maden, hvor:

- Fire beboere beskriver specifikke utilfredsstillende forhold vedr. madens kvalitet og sammensætning.
- En beboer oplever, at den varme mad ikke er tilstrækkeligt opvarmet.
- En beboer oplever stemningen ved måltiderne som stille og uden samtale.
- Tilsynets bemærker desuden at halvdelen af beboerne er usikre på, hvorledes de har mulighed for indflydelse på menuen

Tilsynet anbefaler, at der med udgangspunkt i plejehjemmets måltidsinstruks og som en del af det videre kvalitetsarbejde med at skabe det gode måltid for beboerne, fastholdes et ledelsesmæssigt fokus på, at sikre beboerne en større tilfredshed med madens kvalitet samt at understøtte en hyggelig stemning under måltiderne.

Hertil anbefales, at det sikres at øge beboernes kendskab til, hvorledes de kan få indflydelse på menuplanen.

Tilsynet bemærker ved observation på fællesarealerne, at en beboer i kørestol:

- Har sin kateterpose hængende synlig på ryglænet af sin kørestol, til udsyn for alle andre.
- Kateterposen er ligeledes placeret over blærehøjde, hvilket ikke er fagligt korrekt.

Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre værdighed, omkring en beboers urinkateter ift. synlighed samt at kateterposen sikres en fagligt korrekt placering under blæreniveau.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste ordinære tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejehjemmet modtog ved sidste ordinære tilsyn anbefalinger vedrørende det gode måltid, rehabilitering, arbejdsmiljø og hygiejniske retningslinjer ved personlig pleje, GDPR, medicin håndtering, hjælpemidler, enkelte beboeres oplevelse af trivsel, kontinuitet, svartider på nødkald og gener fra kaldeanlæg.</p> <p>Ledelsen oplyser, at Slottets fagstab i samarbejde med kommunens konsulenter, siden tilsynet har arbejdet systematisk med anbefalingerne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at den igangværende udviklingsindsats for "Det gode måltid", er blevet accelereret og suppleret med observationsstudier af måltiderne, med deltagelse af den kostfaglige koordinator, kvalitetssygeplejerske og farmakonom. Der er igangsat refleksion med medarbejderne om, hvorledes maden serveres, så maden fra centralkøkkenet anrettes i skåle, der kan bidrage til den hjemlige stemning. Beboere er inddraget ift. ønsker for måltiderne, og har fx besluttet, at der er indkøbt farvet service og nye serveringsskåle. Dertil oplyser ledelsen, i rehabiliteringsøjemed at have erstattet store kander med små. Ledelsen oplyser, at 60% af beboerne får dysfagi kost, hvor medarbejderne opfordres til at anrette specialkosten fra plastikbakker på tallerkener og inddrage beboerne i processen. Ledelsen oplyser, at der ligeledes gøres en indsats for at differentiere måltidsindsatserne, hvor beboerne inviteres til månedlige madgrupper, madklubben og via mad-møder sikres indflydelse på mad og måltider. Ledelsen oplyser, at der i samarbejde med andet plejehjem, er etableret et bageri i kælderens, hvorfra beboerne snart kan gå til bageren og hente friskbagt brød.</p> <p>Ligeledes oplyser ledelsen, at der er foretaget observationsstudier af plejeopgaverne, hvor der med medarbejderne er igangsat refleksion om fx hensigtsmæssige arbejdsgange for den personlige pleje, og dertil drøftet med medarbejderne om muligheden for at hidkalde fysioterapeut samt ergoterapeut, ved udfordringer ift. opgaverne.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvorledes det for hygiejneindsatsen er valgt at foretage observationer og bringe læringen tæt på den praktiske udførelse. Dette har medarbejderne taget godt imod, og der er med hygiejnesygeplejersken og med afsæt i auditskema skabt refleksion med medarbejderne i de konkrete situationer. Dertil sikrer ledelsen at nyansatte ved introduktionen får viden om de hygiejniske retningslinjer og særlige opmærksomhedspunkter for arbejdsgange ved bl.a. den personlige pleje.</p> <p>Ledelsen oplyser, at ift. GDPR, er alle tablets gennemgået og sat til automatisk slukning efter max to minutter.</p> <p>Ift. medicin håndteringen, oplyser ledelsen, at husets farmakonom har deltaget ved måltiderne, og sammen med medarbejderne har gennemgået arbejdsgange. Der er indført en anden styring af medicinopgaven, med en daglig medicinansvarlig medarbejder på hver afdeling, som skal sikre, at medicinen gives på korrekt vis.</p> <p>Ledelsen redegør for indsatser, der skal nedbringe lugtgener fra urin. Der er indkøbt luftrensere til alle etager, samt kraftigere luftrenserpatroner, som afventes. Ledelsen oplyser at have sikret ekstra rengøring og udluftning ved de respektive lokationer.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvorledes der er fokus på, at beboerne tildeles en kontaktperson, og at der på de kvartalsvise beboermøder er drøftelser om den indbyrdes</p>
--	--

kommunikation og husets værdier. Ledelsen er opmærksom på, at både medarbejdergruppen og beboergruppen repræsenteres af mennesker med forskellig kulturel baggrund, hvor det opleves, at kommunikationen ikke altid kan nuanceres, og at der derved kan opstå misforståelser. Det er et tema, der er ledelsesmæssigt fokus på, og som drøftes i huset.

Ledelsen oplyser, at der er kontinuerligt fokus på at sikre, at nye elever og afløserne, introduceres til beboerne og til besøgsplanerne. Elever tilknyttes samme afdeling og beboere. Ligeledes tilknyttes afløserne så vidt muligt de samme afdelinger og beboere, så der etableres et gensidigt kendskab. Vikarer følges med faste medarbejdere, og tildeles en tablet, som de kan orientere sig i samt får mundtlig overlevering. Ledelsen erkender, at vikarer ikke leverer den samme kvalitet som de faste medarbejdere, og at der er fokus på at benytte udvalgte vikarer.

Ledelsen redegør for, at der er faste arbejdsgange for rengøring af hjælpemidler. Dertil beskriver ledelsen, at der er fokus på, at beboerne ofte anvender fx rollator til at transportere mad og drikkevarer, og at det yderligere for nogle beboere opleves, at beboerne anser rollatoren som privat, hvor det kræver en særlig indsats at få lov til at tømme rollatorerne for ejendele, og sikre rengøring.

Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har fået nyt nødkaldesystem, hvor det endnu ikke er muligt at se på log-listerne, da det ikke er koblet til det eksisterende system, som afventer en opdatering. Der er enkelte steder på plejehjemmet opsat forstærkere for at sikre, at alle nødkald går igennem. Dertil oplyser ledelsen, at medarbejderne går rundt, hvor beboerne tilses, og der dermed sikres opsyn.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at for at sikre de nødvendige faglige ressourcer, inddeles hver afdeling i to bo-grupper mod tidligere tre bo-grupper.

Den ene afdeling har tidligere på året igangsat denne forandring, hvor de øvrige to afdelinger nu følger efter. Målet er, at hver bo-gruppe, med støtte fra daglig leder og koordinator, skal fungere som selvstyrende teams. Ledelsen oplyser, at der for at sikre kvaliteten er lagt særligt vægt på triagering. Dette er opstartet i foråret og nu er alle kendt med metoden. Der sker triagering kl. otte, 13, 15 og 19 og dertil ved overleveringer. Triageringen foregår ved en fysisk tavle med deltagelse af alle faggrupper. Dertil sker der en gang ugentligt en udvidet triagering af en times varighed, med deltagelse af tværgående funktioner, hvor alle beboere uanset triagerings score, gennemgås. For de udvidede møder skrives der referat, så alle medarbejdere er orienterede og kan sikre opfølgning.

Ledelsen oplyser, at der, efter en pausering, igen er fokus på demensindsatsen. De faglige koordinatore har igangsat en strategisk indsats, hvor der på hver afdeling er udpeget tre demensvejledere, som trænes i funktionen. Fagligt er der fokus på en personcentreret tilgang, hvor der pt foregår kursus i magtanvendelse samt er der efterfølgende er planlagt e-learning.

Ledelsen fortæller, at det i den aktuelle uge er hygiejne, men fokus på bl.a. håndhygiejne. Tilsynet observerer, at der i medarbejderrum er stickers til medarbejderne samt en opfordring til deltagelse i en håndafspritnings-konkurrence.

Dertil oplyser ledelsen, at der i uge 44 er fokus på forebyggelse af tryksår med undervisning på hver etage.

Ledelsen beskriver tillige, at der fortsat er fokus på dokumentationsopgaven. Hver sjette uge deltager plejehjemmet i Cura-kvalitetsmøder, og alle medarbejdere tilbydes ved ansættelse Cura-undervisning i De Gamles By, som sker i samarbejde med øvrige plejecentre.

Lokalt planlægges der med at foretage journal-audit, og medarbejderne får løbende feedback samt får støtte til dokumentationen fra Cura-superbruger, der sikrer sidemandsoplæring. Ledelsen fortæller, at der af sygeplejerske foretages

en gennemgang af alle besøgsplanerne, som skal sikre den røde tråd for beskrivelserne for sygepleje- og plejeopgaver.

Som et sidste opmærksomhedspunkt nævner ledelsen at arbejde aktivt med plejehjemmets profil, hvor der bl.a. to gange årligt arbejdes aktivt med sund seksualitet. I samarbejde med andre institutioner, har plejehjemmet fokus på mangfoldighedsprofilen, blandt andet ift. i højere grad at promovere Slottets LGBTQ+ profil. Dertil er Slottet aktivt deltagende i Pride.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for et målrettet arbejde med anbefalingerne fra det seneste ordinære tilsyn samt for kvalitetsarbejdet. Hertil vurderes det, at der fortsat er behov for at fastholde et fokus på flere indsatsområder, herunder "Det gode måltid", at sikre beboernes oplevelse af tryghed og selvbestemmelse og kontinuitet, samt at reducere gener fra kaldealarmer, samt tilpasse udbuddet af aktivitetstilbud til beboernes behov. Ledelsen fremlægger på tilsynsdagen indsatsplaner, der omfatter en del af disse indsatsområder.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen oplyser, at organiseringen af kvalitetsarbejdet er uændret siden sidste tilsyn. På hver afdeling sikrer en afdelingsleder og en faglig koordinator fordeling af opgaver og ressourcer. Dertil er der en tværgående tværfaglig fagstab, bestående af kvalitetssygeplejersker, uddannelses- og udviklingssygeplejerske, terapeuter og kostansvarlig koordinator, der understøtter kvaliteten af indsatserne.

Forstander, afdelingsledere og kvalitetssygeplejerske sikrer ved fastlagte strategimøder og tværfaglige møder en fælles orientering og koordinering.

Medarbejdergruppen er sygeplejersker, social- og sundhedshjælpere og -assistenter. Det er i aftenvagter og i weekender prioriteret, at den ansvarshavende har en koordinerende funktion, og om natten indgår den ansvarshavende i plejeopgaverne. I alt er der inklusive sygeplejersker i kvalitetstabene, syv sygeplejersker ansat på plejehjemmet.

Pt. er der to vakante stillinger; et barselsvikariat som faglig koordinator og en stilling som social- og sundhedsassistent.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen, på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan plejehjemmets 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:

Atmosfæren - rummelighed, åbenhed, mangfoldighed. At vi kan arbejde sammen så mange forskellige mennesker under samme tag.

Se tilsynets observationer i pkt. 2.4.4. Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, og afventer et kort øjeblik og går herefter ind i boligen, og siger venligt godmorgen til beboeren, som ligger i sin seng. Medarbejderen introducerer tilsynet for beboeren. Medarbejderen taler i en venlig og respektfuld tone, og er nærværende med fuld opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Der føres dialog om plejereleterede emner og om hverdagsemner, som giver mening og har sammenhæng til beboerens hverdag.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren ind til beboerens bolig, går ind og går målrettet hen til beboeren, som ligger i sin seng og er vågen. Medarbejderen har været inde hos beboeren tidligere på morgenen for at foretage en hygiejneopgave og har også forinden indhentet samtykke til tilsynets deltagelse. Tilsynet præsenteres. Medarbejderen holder øjenkontakt og fortæller beboeren på en venlig og respektfuld måde, hvad der skal ske. Under hele plejeforløbet tiltales beboeren ved fornavn og medarbejderen benytter sig af et imødekomende kropssprog og smil. Der føres en dialog om plejereleterede emner og mellem plejehandlingerne føres ligeledes dialog om dagligdags emner. Fx om beboeren har sovet godt, at det skal blive godt med morgenkaffe og til sidst i plejeforløbet tales der om beboerens tidligere erhvervsbeskæftigelse. Medarbejderne har under hele plejesituationen en rolig adfærd og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren, som fremstår tryk ved medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne, som deltager i forbindelse med måltidet, taler til og med beboerne i en venlig tone. Medarbejderne tilpasser deres kommunikation til den enkelte beboer, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderne hæver og sænker tonelejet, alt efter beboerens evne til at høre. Medarbejderne faciliterer dialogen under måltidet, og ved to af bordene tales der enkelte gange om forskellige hverdagsrelaterede emner, og der opstår på et tidspunkt smil og grin ved et af bordene, da snakken kommer omkring, hvilke aldre der er omkring bordet. Tilsynet bemærker, at der er flere beboere, som er stille under måltidet og ikke udviser behov eller lyst til at føre en dialog og dette respekteres af medarbejderne. Flere gange går medarbejderne helt hen til beboerne for at spørge, om beboeren ønsker mere mad eller drikke og i denne kontakt lægges ofte en hånd på beboerens skulder eller arm.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udfører plejen på rutineret vis og der observeres et vel-koordineret samarbejde mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen er løbende opmærksom på at medinddrage beboeren i plejen, så beboerens ønsker og behov tilgodeses. Medarbejderen inddrager beboeren i valg af beklædning og beboeren giver udtryk for gerne at ville vente med at smøre creme i ansigtet til efter morgenmaden,</p>

idet beboeren selv klarer dette. Dette anerkendes og efterkommes af medarbejderen.

Medarbejderen spørger beboeren, om beboeren kommer ud og spiser til frokost, og siger *"så laver jeg spejlæg til dig"*. Dette bliver beboeren glad for og svarer *"det vil jeg meget gerne"*.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Plejen udføres ud fra en fast rutine. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes. Medarbejderen spørger fx beboeren inden liftning, om beboeren er klar. Beboeren udtrykker flere gange at være meget tilfreds med medarbejderens hjælp og svarer ofte med et *"ja det er fint"* samt tiltaler medarbejderen ved navn.

Medarbejderen afstemmer løbende, om de forskellige handlinger er i orden og beboeren spørges også om behov for at komme på toilettet. Beboeren inddrages i valg af tøj og i forbindelse med, at beboeren har udført en del af hygiejnen selv, spørges beboeren, om medarbejderen skal gøre det efter, hvilket beboeren gerne vil have. Beboeren giver under hele forløbet udtryk for, at plejehandlingerne er i overensstemmelse med egne ønsker og siger flere gange *"tak skal du have"*.

Observationsstudie af frokostmåltid:

En medarbejder præsenterer fadet med dagens forskellige smørrebrød for hver enkelt beboer, som vælger hvilke stykker, der frister og medarbejderen serverer fra fadet. Beboerne tilbydes som udgangspunkt saftevand eller vand til frokosten.

Fire beboere får tallerkenservert mad, som er særligt tilberedt efter et individuelt behov for kostform. En beboer får fx øllebrød og en anden beboer får serveret en tallerken med en skål sild, hvor beboeren selv kan anrette maden. Det bemærkes, at beboeren giver udtryk for sin glæde ved dagens frokostenretning.

Efter første runde smørrebrød adspørges beboerne enkeltvis, om de kan spise mere og derefter tilbydes beboerne kaffe, hvilket beboerne til- og fravælger efter lyst. Enkelte beboere tilbydes ekstra ernæringsrige drikke som fx kakaomælk. Da alle er færdige med at spise, spørges hver enkelt beboer, om tallerkenen må ryddes af.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderen inddrager og guider beboeren i forflytningerne i sengen, så beboeren deltager aktivt i alle forflytninger, under udførelse af nedre toilette i sengen. Medarbejder støtter beboeren, så beboeren er aktivt medvirkende til at forflytte sig ud på sengekanten. Medarbejderen hjælper beboeren til rette, således at beboeren med let støtte kan udføre øvre hygiejne. Hertil hjælper medarbejderen med at række beboeren bluse, tandbørste og hårbørste mv., hvilket bevirker, at beboeren selv kan tage bluse på, rede sit hår og børster tænder.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Fx guider medarbejderen beboeren til at vende overkroppen i takt med, at *"master turner"* vender beboeren om på siden i forbindelse med nedre hygiejne. I forbindelse med liftning guides beboeren ligeledes i, hvor der skal holdes og igen da liftstykket skal fjernes, deltager beboer aktivt. I forbindelse

med påtagning af sko, guides beboeren til at løfte fødderne i det omfang, det er muligt.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen beder beboeren om at hjælpe med til at tage sin bluse af. Beboeren giver udtryk for, at det er "træls" at det tager så lang tid, når han selv skal gøre det, hvortil medarbejderen svarer, at det er helt i orden. Medarbejderen giver beboeren en klud, så beboeren kan vaske sig i ansigtet og under armene. Beboeren guides til at gøre det grundigt, og medarbejderen udviser tid og tålmodighed. Beboeren guides til at tage deodorant på, udføre mundpleje og rede hår. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse. Beboeren virker tilfreds med egen indsats.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne får serveret frokost af en medarbejder. En enkelt beboer anretter selv sin sildemad ved bordet. Drikkevarer er hældt op i mindre kander, så beboerne selv har mulighed for at skænke op. De beboere, som selv kan, skærer selv maden ud og spiser selvstændigt. To beboere hjælpes af hver sin medarbejder, hvor den ene beboer motiveres og guides til at prøve at spise selv, og beboeren spiser de sidste mundfulde selv, hvilket medarbejderne anerkender og roser beboeren for. Flere gange skubber en medarbejder kanden med drikke tætttere på en beboer, for at opfordre til selvforsyning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ved observationsstudierne observeres en særdeles tilfredsstillende respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatser udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes individuelle funktionsevne, hvor medarbejderne tilpasser eget tempo og opmuntrer beboerne til aktiv deltagelse ved den personlige pleje og ved måltidet.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejder forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord, samt en affaldsspand, der placeres inden for rækkevidde. Medarbejderen går dog ud til badeværelset, mellem opgaverne for at foretage handskeskift og håndhygiejne, og påvirker beboeren på den måde under indsatsen.

Medarbejderen sikrer, at sengen er løftet til en god arbejdshøjde og vasker herefter beboeren forneden i sengen. I forbindelse med forflytninger anvender medarbejderen spielerdug og sengens funktioner, samt Sara Steady ved forflytning fra sengen til kørestolen. Ligeledes anvender medarbejderen Doff'n Donner, i forbindelse med, at beboeren skal have støttestrømper på.

Det bemærkes ligeledes under indsatsen, at medarbejderens arbejdstelefon ringer flere gange, dog holder medarbejderen fokus på indsatsen og svarer ikke telefonen, ligeledes virker det ikke forstyrrende på beboeren.

Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens vaner og behov, og gennemfører plejen ud fra en velorganiseret og hensigtsmæssig rækkefølge.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder den personlige pleje ved at klargøre et bord ved siden af beboerens seng med alle remedier, herunder bl.a. plejeartikler, vaskefad og håndklæder. Skraldespand stilles indenfor rækkevidde.

Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Liftningen organiseres og udføres på rutineret vis.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der hjælpes med nedre personlig pleje i sengen og øvre personlig pleje på badeværelset.

Der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne tilrettelægger frokostmåltidet således, at en medarbejder står for at servere smørrebrød fra fad til hver enkelt beboer. To andre medarbejdere går frem og tilbage til køkkenet. Fx dækker en medarbejder fortsat bord, da serveringen påbegyndes ved et andet bord. En fjerde medarbejder kommer til med en beboer, som skal spise med, efter at måltidet er startet. Tre medarbejdere fordele sig ved bordene. Dog observeres det, at især to af medarbejderne flere gange rejser sig for at gå ærinder fx hente kakaomælk i køkkenet af flere omgange, hente en anden slags kop til en beboer, som er udfordret af et almindeligt drikkeglas, hente spisestykke, hente sodavand til en beboer eller for at gå ud og lede efter en pude til en beboer. Under måltidet kommer der to andre medarbejdere til, som dels henvender sig til medarbejderne ved måltidet og dels henvender sig til en beboer, hvis nødkald angiveligt kalder. To medarbejdere hjælper en beboer hver med at spise og det observeres, at den ene medarbejder også er den person, som har opgaven med fadserveringen, hvilket betyder, at medarbejderen flere gange går fra den beboer, som hjælpes med at spise, for at tildele de andre beboere mere mad, hvilket medfører mindre uro omkring beboernes måltid

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der for begge observationsstudier af personlig pleje generelt er en hensigtsmæssig organisering, hvilket bevirker, at der ikke sker unødige afbrydelser under plejen. Det vurderes, at måltidet gennemføres ud fra en mindre hensigtsmæssig organisering, hvilket blandt andet skyldes, at medarbejderne ikke arbejder ud fra faste roller, men i stedet går til og fra opgaverne, hvilket skaber flere forstyrrelser under måltidet. Samtidig forstyrres måltidet et par gange undervejs af andre medarbejdere, hvilket virker mindre hensigtsmæssigt i forhold til at skabe en god og hyggelig stemning under måltidet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:
Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen foretager de praktiske opgaver, hvor det passer ind i forløbet. Medarbejderen foretager oprydning af remedier, og medarbejderen håndterer affaldet, der er opstået i forbindelse med plejen, i pose der aflukkes og stilles klar til at medbringe, når boligen forlades. Urent linned og affald håndteres i vaske-tøjskurve på badeværelset. Medarbejderen sikrer rengøring af plejebord, samt bl.a. sengehest, fjernbetjening. Efter plejen foretager medarbejderen ligeledes let oprydning i boligen, således at boligen ser ryddelig ud. Medarbejderen inddrager beboeren verbalt i ønsker og behov til de praktiske opgaver.

Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen foretager enkelte praktiske opgaver, hvor det passer ind i forløbet, som at organisere skrald og vasketøj og tømme vaskefadet. Dertil rengøres beboerens bordplade på kørestolen. Medarbejderen går tilbage til beboerens bolig og udfører den endelige oprydning efter, at beboeren er hjulpet ud til morgenmad. Her er tilsynet ikke til stede.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Tilsynet observerer ikke praktiske opgaver i forbindelse med måltidet.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder indsatsen med at udføre håndhygiejne og iføre sig handsker og engangsforklæde. Beboeren vaskes fornedet i sengen og medarbejderen vasker beboeren fagligt korrekt og sikrer, at huden er tørret godt. I den forbindelse er medarbejderen opmærksom på beboerens hud og smører der, hvor der observeres behov forebyggende med barriere creme. Beboeren får herefter let hjælp til øvre hygiejne i kørestolen, og beboeren klarer selv tandbørstning og soignering af ansigtet. Medarbejderen hjælper beboeren med at få støttestrømper på. Her observeres det, at medarbejderen er ekstra opmærksom på at sikre, at det er den rette strømpe til det rette ben, idet der er en højre og en venstre strømpe. Efter plejen serverer medarbejderen morgenmad for beboeren, samt hjælper beboeren med administration af medicin. Indsatsen udføres i overensstemmelse med de faglige retningslinjer.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder indsatsen med at udføre håndhygiejne og iføre sig handsker og engangsforklæde.

Medarbejderen starter med at udføre nedre pleje på beboeren i sengen. Under plejen er medarbejderen opmærksom på et kradsemærke på beboerens hud, som beboeren tilsyneladende ikke har mærket. Medarbejderen fortæller beboeren, hvordan det ser ud, og de enes om, at det skal smøres med creme. Medarbejderen hjælper beboeren med at få kompressionsstrømper og benklæder på ved brug af rette hjælpemidler, så opgaven udføres på let og skånende måde for både beboer og medarbejder. Beboeren placeres siddende i sejlet og liftes på rolig og sikker vis til sin kørestol, hvor beboeren placeres i en oprejst stilling. Beboeren hjælpes færdig med den øvre personlige pleje på badeværelset og udtrykker efterfølgende velvære og tilfredshed. Alle plejehandlinger samt hygiejne udføres jf. faglige retningslinjer på området.

Observationsstudie af frokostmåltid:

To beboere får hjælp til at spise af en medarbejder hver. Begge medarbejdere sidder ned ved siden af beboeren, og medarbejderen er under måltidet opmærksom på, i hvilket tempo beboeren er i stand til at spise.

Medarbejderne er meget opmærksomme på at vente til beboeren åbner munden, og forsøget afbrydes, hvis beboeren flytter hovedet. Medarbejderne udviser stor tålmodighed omkring hjælpen.

Medarbejderne er opmærksomme på relevant afspritning af hænderne, bl.a. forud for, at de hjælper beboerne med at spise.

To beboere har svært ved at drikke af et almindeligt glas, hvilket observeres af medarbejderne og der hentes en ergonomisk kop, hvilket beboerne bedre kan drikke af.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte på særdeles tilfredsstillende vis leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og at hjælpen er tilrettelagt efter beboernes behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne af medarbejderne på en social- og plejefaglig forsvarlig vis, sikres mulighed for aktiv deltagelse.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Plejehjemmets fællesarealer fremstår rene og ryddelige. På gangarealerne er der grønne planter, fine vægmalerier, samt graffitikunst på enkelte vægge. Ligeledes findes der enkelte steder, på gangarealerne, bænke eller sofaer, der indbyder til ophold og socialt samvær.</p> <p>Ved dørene til beboernes boliger, er der mulighed for, at beboerne kan sætte sit eget præg. Dette bidrager til en hjemlig og vekslende stemning på gangarealerne, fx ses der ved en bolig en stol i almuestil, og ved en anden bolig et lille bord med en lille broderet dug og en grøn plante.</p> <p>På afdelingerne er der spise og opholdsrum, hvor beboerne bl.a. samles til måltiderne. I de forskellige afdelinger observeres beboere i færd med at indtage deres morgenmad. Spise- og opholdsrummene er hyggeligt indrettet med spiseborde og stole, blomster, samt tv og reoler med blade og spil, hvilket fremmer en hjemlig atmosfære. Ligeledes har plejehjemmet en hyggelig gårdhave med en oase og et stort orangeri.</p> <p>Tilsynet passerer en bolig, hvor der grundet problematik med urinlugt, er opstillet en luftrenser. Der kan anes en lugt, men lugten er ikke påfaldende eller generende.</p> <p>I forbindelse med rundgang på afdelingerne, bemærker tilsynet en beboer, der kører rundt i sin kørestol. Beboeren har sin kateterpose hængende synlig på ryglænet, til udsyn for alle andre. Kateterposen er ligeledes placeret over blærehøjde, hvilket ikke er fagligt korrekt.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er en god, ligeværdig og respektfuld omgangstone mellem medarbejderne og beboeren.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På hver etage samles beboerne til spisning i to spisestuer, og dertil ses der på en etage, at to beboere sidder for sig selv i et tredje køkkenområde, hvor der er ro.</p> <p>På gangarealerne og i elevatorerne findes der opslag med plejehjemmets aktiviteter, fx regnbuestunder, foredrag, kreativitetsklub, fælles sang i kirke mv. På tilsynsdagen, er der iflg. plejehjemmets aktivitetsoversigt ikke planlagt nogle aktiviteter. Ligeledes observeres plejehjemmets månedlige nyhedsblad Slotsnyt, hos de beboere tilsynet besøger, samt flere steder på fællesarealerne. En beboer viser tilsynet Slotsnyt med de mange billeder og fortæller om afholdelsen af Pride på plejehjemmet. I Slotsnyt findes ligeledes aktivitetsoversigt og referater fra forskellige møder. På plejehjemmets fjerde etage, er der aktivitetsrum og</p>

lokaler med træningsredskaber. Ved træningsredskaberne er der ophængt instruktioner til træning. Der observeres på tilsynsdagen flere gange beboere, der er til individuel træning med fysioterapeuten.

I en afdeling observeres en medarbejder i samtale med en beboer. Beboeren og medarbejderen har en dialog omhandlende beboerens hjælp ved plejehjemmets banko, evt. ved at være med til at opråbe banko numre. Dialogen ansporer beboeren til at fortælle medarbejderen en historie fra beboerens eget liv, da beboeren var medansvarlig for det lokale bingo.

Ligeledes observeres det, at en medarbejder går ind med frokost til en beboer. Medarbejderen indleder i den forbindelse en dialog med beboeren. Medarbejderen spørger på en imødekommende måde ind til, hvordan beboeren har det og igangsætter en god samtale med beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har en hjemlig indretning og tillige, at fællesarealer fremstår rengjorte og ryddelige. Hertil vurderer tilsynet, at der på plejehjemmet tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter og mulighed for deltagelse i socialt samvær. Dog bemærker tilsynet en beboer, der kører rundt i sin kørestol, hvor beboeren har sin kateterpose hængende synlig på ryglænet, til udsyn for alle andre. Kateterposen er ligeledes placeret over blærehøjde, hvilket ikke er fagligt korrekt.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er en hyggelig atmosfære, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone.

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 har udvalgt tolv beboere til interview.</p> <p>Alle tolv beboere beskriver, at de har det godt og at de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Beboerne oplever generelt at være trygge, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling og at personalet er søde.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er glad for at være her, her er en god atmosfære".</i> • <i>"Jeg er tryk og befinder mig godt i disse opgivelser".</i> • <i>"Jeg har aldrig haft det bedre, lejlighed med udsigt, og meget omsorgsfuldt personale, som er omkring os, hele dagen".</i> • <i>"Jeg kan kun sige, at jeg har det godt og skal blive her til jeg dør, det er dejligt at være her".</i> <p>Dog oplever to ud af tolv beboere, at der ofte går lang tid før nødkaldet bliver besvaret, hvilket de to beboere oplever at være utrygt.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Elleve ud af tolv beboere oplever, at de bestemmer over deres eget liv, og at de har medindflydelse på deres hverdag. En beboer oplever dog ikke helt, at der er den samme mulighed for medbestemmelse som tidligere, idet der er lavet om i</p>

strukturen på afdelingen, og derved oplever beboeren, at sociale relationer er gået tabt og at medarbejderne er mindre synlige.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *"Ja, jeg har meget at skulle have sagt, jeg kan selv bestemme, hvornår jeg står op og hvornår jeg går i seng".*
- *"Det er faktisk kun spisetiderne vi skal passe, ellers kan vi jo gøre, hvad vi vil, jeg går mange ture udenfor og det er dejligt, elsker naturen".*
- *"Jeg har frihed til at leve mit eget liv og jeg oplever selvbestemmelse og indflydelse, hvis der fx er noget jeg gerne vil ændre, bliver det imødekømt".*
- *"Generelt kan jeg komme og gå som det passer mig, og selv bestemme hvornår jeg vil komme hjem, jeg har nøgle til hoveddøren".*

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 to beboere oplever at måtte vente længe på besvarelse af nødkald, hvilket opleves mindre trygt for beboerne, hvor den ene beboer tillige giver udtryk for, at strukturændringerne har mindsket beboerens oplevelse af medbestemmelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

De tolv adspurgte beboere udtrykker, at de får den hjælp til personlig pleje, som de ønsker og har behov for. Tre beboere varetager selv den personlige pleje.

Beboerne udtrykker en generel tilfredshed med kvaliteten og beboerne beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis det er nødvendigt.

Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen og derved fastholder dem i deres funktionsniveau. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *"Jeg klare det meste selv, men hvis der er noget jeg ikke kan, så kommer de og hjælper. Det er en god kvalitet og de er altid søde og smilende".*
- *"Vi lever som dronningen, får vasket tøj, pudset vinduer og gjort rent".*
- *"Jeg klarer det hele selv, når jeg tager bad. Når jeg får hjælp, er der ikke noget at klage over, det er en god hjælp".*
- *"Jeg får hjælp til bad og strømper, og de dage, hvor jeg har det dårligt, får jeg mere hjælp. Det faste personale er fantastisk".*
- *"Ja, de hjælper kun lige med det, som jeg ikke kan, men er gode til at hjælpe de dage, hvor jeg er dårlig".*

Alle tolv beboere giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller afdelingsleder, hertil nævner flere af beboerne også forstanderinden.

Observation	Alle tolv adspurgte beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse svarende til deres behov og habitus. Dog bemærker tilsynet en beboer, der kunne have behov for barbering, da beboeren fremstår langskægget. Dette er dog ikke umiddelbart et udtrykt ønske fra beboeren. Beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket ligeledes observeres i beboernes boliger, der også fremstår rengjorte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og vaner.
-------------	---

Kontinuitet i støtten	<p>Otte ud af tolv beboere oplever generelt kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det for det meste er kendte ansigter, der hjælper dem i hverdagen, med plejen og omsorgen. Heraf nævner flere, at der er en del forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, fordi alle er søde, og hjælper med det, som der er behov for. Fire beboere fortæller, at der kommer mange forskellige vikarer, der ikke kender til, hvilken hjælp beboerne skal modtage, hvoraf en beboer desuden tilkendegiver oplevelsen af, at der kommer mange forskellige i boligen, fx til praktiske opgaver, når der skal opfyldes remedier i skabene. Dette oplever tilsynet ligeledes under to beboer interviews.</p> <p>Alle tolv beboere tilkendegiver, at eventuelle aftaler indgået med personalet, generelt overholdes og at der bliver lyttet til beboernes ønsker.</p> <p>Beboerne udtaler blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>"Har en kontaktperson, hvis hun har fri kommer der andre faste og hjælper, kan ikke klare at der kommer afløsere, det er de meget gode til at respektere"</i>• <i>"Ja, det er de faste, der kommer til dagligt"</i>• <i>"Det er varierende, de fleste kender jeg og har dannet venskab med dem, det er meget behageligt"</i>• <i>"Der kommer en del forskellige, men det generer mig ikke og de banker altid på"</i>• <i>"Aftaler, ja det syntes jeg, spurgte om et ekstra bad før læge besøg, det fik jeg, de er fleksible"</i>• <i>"Det gør de bestemt, lytter til mig og mine ønsker"</i>
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at alle beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, samt at beboernes hjælpemidler og boliger generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Dog vurderer tilsynet, at fire beboere er utilfredse med, at der er mange vikarer, som ikke kender opgaverne hos beboerne, og hertil at der kommer mange forskellige medarbejdere i boligen i andre ærinder.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne er søde og flinke, ligeledes oplever beboerne, at medarbejderne taler pænt i en venlig og respektfuld tone. Beboerne oplever desuden, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og deres personlige grænser. Beboerne udtaler b.l.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er høflige mennesker, de taler pænt og respekterer mit privatliv".</i> • <i>"De taler pænt, de taler aldrig nedladende".</i> • <i>"De taler venligt, vi er alle sammen dus og vi taler pænt til hinanden".</i> • <i>"Personalet taler ordentligt til mig og de banker altid på".</i>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Alle adspurgte beboere fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med de øvrige beboere. En beboer oplever, at den nye strukturændring har påvirket det sociale element lidt. Dog udtrykker to beboere ønske om flere aktiviteter, og hertil oplever en beboer, at mange af aktiviteterne primært samles på onsdage, hvilket påvirker, at beboeren kun kan deltage i en af de aktiviteter, beboeren ønsker. En anden beboer oplevede ikke at være oplyst om en tur, beboeren meget gerne ville have været med på. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Der er mange gode aktiviteter, skovtur, ture til museer og blomsterhaverne eller hygge komsammen i Lysthuset".</i> • <i>"Madklub, den er jeg med i. Ja det startede med at jeg "bare" skulle dække bord og nu er jeg med og det er hyggeligt og dejlige mennesker at være sammen med".</i> • <i>"Ja blandt andet Pride, der blev afholdt i vores have, det var fantastisk. Miss OTB kom og er som altid så skøn".</i> • <i>"Træner meget, synger også i kirken og så drikker vi kirkekaffe på en afdeling bagefter".</i> • <i>"Ja absolut, jeg kender nogle af de andre beboere, som jeg sludrer med, vi besøger hinanden og drikker kaffe og spiser kage. Vi kender hinanden godt".</i> • <i>"Benytter mig ikke af aktiviteter, har ikke brug for dette, jeg samler klippekorts klip ind til ture i byen, IKEA-besøg, mv.".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet. Tilsynet bemærker dog, at to beboere tilkendegiver ønsker til hhv. flere aktiviteter og et ønske om, at aktiviteterne spredes ud på alle ugens dage, hvor mange aktiviteter nu er planlagt på den samme ugedag, hvilket begrænser beboerens mulighed for deltagelse.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data:</p> <p>Seks beboere er tilfredse med maden, samt variation og kvalitet. Seks beboere er utilfredse med madens variation og kvalitet, hvortil to af de seks beboere har fra-valgt madordningen på plejehjemmet og har tilkøbt sig levering af mad andet sted fra. De fire utilfredse beboere nævner fx, at der tit er retter med hakket kød, at maden mangler smag og at grøntsager ofte er udkogte. Hertil oplever en af beboerne, at aftensmaden ikke altid er varmet helt igennem, så den serveres nærmest kold.</p> <p>Syv beboere oplever, at de har indflydelse og kan komme med ønsker til maden. Tre beboere fortæller, de ikke ved, hvordan de kan få indflydelse på maden eller ikke ved om det er muligt, at komme med ønsker til maden.</p> <p>Ud af tolv adspurgte beboere, spiser de otte ude ved måltiderne, og beboerne oplever generelt, at der er en god stemning og at det er hyggeligt. Dog nævner enkelte beboere, at der er stille ved måltiderne, idet der ikke er nogen, der snakker sammen. En beboer oplever, at stemningen bærer præg af, at det er lidt uorganiseret omkring måltiderne, da beboerne venter på maden.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg bliver mæt hver dag og er særlig glad for morgenmaden, er tilfreds med det jeg får, det er god mad og der er meget af det".</i> • <i>"Maden er nogenlunde, den kommer fra et kæmpe køkken, så man kan nok ikke forlange mere".</i> • <i>"Varieret mad og det smager godt. Jeg kom til at sige, at jeg godt kunne tænke mig gorgonzolaost og så fik jeg det".</i> • <i>"Ja spiser ude og vil gerne snakke med damerne, det er så hyggeligt".</i> • <i>"Jeg spiser ude, det er jeg meget glad for. De er nok lidt trætte af mig, for jeg vil så gerne synge".</i>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne har delte meninger om maden og dens kvalitet, hvoraf seks beboere beskriver mindre tilfredshed og heraf har to tilkøbt mad udefra, hvor de øvrige fire beboere oplever maden bestående af en del hakket kød, udkogte grøntsager og smagsløs. Det er tilsynets vurdering, at godt halvdelen af beboerne oplever at have indflydelse på maden, hvor de øvrige beboere er usikre på, om og hvordan de kan øve indflydelse.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der spiser i fællesstuen, generelt oplever, at stemningen er hyggelig. Tilsynet vurderer dog, at en beboer oplever at stemningen kan være stille, da ingen taler sammen, og en anden beboer oplever måltiderne som lidt uorganiserede med ventetid på maden.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der siden sidste tilsyn har været fokus på opfølgning med afsæt i den udarbejdede handleplan, med et fokus på forbedringsarbejdet for blandt andet medicin, hygiejne, "Det gode måltid" og kommunikation.</p>
---	--

Medarbejderne nævner, at ift. GDPR, så er alle tablets indstillet til at slukke efter en fastsat tid. Der er foretaget medicinaudits, og det er fx besluttet, at kun faglærte medarbejdere kan give medicin om morgenen.

Medarbejderne fortæller, at der ift. hygiejne fokus, da er dette en del af samtalen, når dagen planlægges, og at der er tale om en grundlæggende opmærksomhed ift. procedurer for håndhygiejne, anvendelse af værnemidler, poser om vaskede m.m. Dertil nævner medarbejderne hygiejneugen og fremviser badges, og fortæller, at hygiejnesygeplejersken forestår lokal undervisning og hygiejnekurser. Medarbejderne oplyser desuden at være gode til at minde hinanden om handskeskift.

Medarbejderne beskriver, hvorledes der er arbejdet med "Det gode måltid", hvor den kostfaglige koordinator deltager i måltiderne, og der foregår praksisnær drøftelse af, hvorledes frokosten skal tilberedes, og overvejelser ift., hvorledes spisningen skal foregå. Der har været drøftelse af, hvilken opmærksomhed, som beboerne skal tildeles, fx hvis en beboer efter en indlæggelse har besvær med at tygge eller synke, hvordan medarbejderne skal sikre, at beboeren vurderes/screenes af den kostfaglige ressourceperson. Medarbejderne fortæller, at der særligt om aftenen gøres brug af "Smagskasser" med krydderier og friske urter, som beboerne kan tilsmage maden med, så maden i højere grad svarer til det, den enkelte beboer kan lide. Dertil oplyser medarbejderne, at krydderurterne tilfører maden en visuelt udtryk, som kan bidrage som appetitvækker.

Medarbejderne fortæller, at der er fokus på at tilpasse kommunikationen, så der er plads til alle. Der er fokus på de individuelle forskelligheder, fx etnicitet og seksualitet, og at dette gælder for både beboere og medarbejdere imellem. Medarbejderne oplever, at alle egentlig ønsker de samme ting, og at medarbejderne forsøger at holde fast i dette fx ved at være lyttende ift. det, beboeren siger og sikre at der sker opfølgning på de indgåede aftaler.

Medarbejderne oplyser, at dokumentations-sygeplejersken har undervist i Cura, med fokus på at sikre opdatering af besøgs- og handleplaner. Dette er særligt vigtigt, når planerne skal benyttes af afløserne og vikarerne.

Dertil er der fokus på det nye, der er kommet ift. Cura, og på at sikre, at medarbejderne er opdateret ift. det nye. Dertil er der arbejdet med, hvorledes ændringer i en beboers tilstand medfører en justering og opdatering af den øvrige journal.

Medarbejderne beskriver, at der foregår undervisning i demens og magtanvendelse.

Og medarbejderne oplyser slutteligt, at den målrettede proces efterfølgende sidste tilsyn har været konkret og giver god faglig mening.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne oplyser, at det er vigtigt at have respekt for det enkelte menneske, og at medarbejderne lærer den enkelte beboer at kende, for dermed at kunne tilpasse kommunikationen individuelt.

Medarbejderne beskriver, hvorledes beboere med fx en demenssygdom har behov for en meget tydelig nonverbal kommunikation ved fx god øjenkontakt, tilpasset toneleje, langsomme bevægelser. Medarbejderne beskriver, hvorledes en beboer peger, og medarbejderne skal forsøge at finde ud af, hvad beboeren vil og gerne finder ud af dette ved udelukkelsesmetoden.

Dertil nævner medarbejderne elementer med betydning for kommunikation, som:

- At præsentere sig ved ankomst i boligen
- At observere, hvordan beboeren har det og tilpasse kontakten derefter
- At tilpasse kommunikationen både verbalt og nonverbalt
- At tale til beboeren i øjenhøjde - og fysisk placere sig, så dette kan ske
- At fortælle beboerne om, hvad der skal samarbejdes om
- At aftale med beboeren, hvordan dette kan foregå
- At inddrage beboeren i samtaler, hvis der fx er to medarbejdere

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne oplyser, at samarbejdet med beboerne og evt. pårørende indledes ved indflytningen, hvor der blandt andet afholdes indflytningssamtaler.

Medarbejderne udarbejder besøgsplanerne, og i det løbende samarbejde med beboerne, justeres besøgsplaner og indsatser.

Medarbejderne beskriver, hvorledes medarbejderne i det daglige samarbejde med beboerne løbende forklarer, hvad der skal ske og at medarbejderne er opmærksomme på beboerens ønsker og mulighed for deltagelse, og justerer støtten derefter. Medarbejderne orienterer sig i besøgsplanen og opdaterer planerne ved behov. Dertil beskriver medarbejderne, hvorledes beboernes afvisning af fx et bad respekteres, og at beboerne afhængig af funktionsevne forsøges motiveret til bad, eller at der aftales et bad på et senere tidspunkt.

Medarbejderne redegør for Klippekortordningen, hvor nogle beboere samler tid sammen til målrettede aktiviteter, hvor andre benytter tiden til fx ekstra oprydning, en gåtur eller cafebesøg. Klippekortordningen anvendes efter individuel aftale med beboerne.

Rehabilitering

Medarbejderne beskriver, ift. den rehabiliterende tilgang at arbejde ud fra en forståelse om, at det er værdifuldt for ethvert menneske at kunne varetage egenomsorgen og daglige aktiviteter mest muligt selvstændigt. Medarbejderne beskriver indsatsen som hjælp til selvhjælp, og at medarbejderne støtter beboerne i at kunne hele eller dele af egenomsorgen og nævner fx at støtte en beboer i at påtage strømper, hvor dette fx kan ske ved spejling eller at medarbejderne kan støtte beboernes fysiske funktioner ved at sikre, at beboerne kan spise selv, ved en individuel tilrettelæggelse af måltidet.

Medarbejderne nævner, at alle kander i huset er skiftet ud til små kander, så beboerne kan løfte dem og forsyne sig selv med drikkevarer.

Livets afslutning

Medarbejderne kan redegøre for, at information om beboernes ønsker for genoplivning fremgår af forsiden i beboernes Cura journal og tillige fremgår af de elektroniske tavler. Dertil fremgår beboernes ønsker for deres sidste tid også af journal, hvis beboerne har givet udtryk for dette.

Medarbejderne beskriver, at ønsker for genoplivning drøftes med den praktiserende læge, og at lægen tillige foretager en årlig beboergennemgang, hvor aftaler opdateres.

Medarbejderne oplyser, at ved beboere, der har demens, inddrages de pårørende i samtalen med den praktiserende læge.

Samarbejde

Medarbejderne oplyser, hvorledes der dagligt samarbejdes for at sikre sammenhæng i beboernes indsatser og forløb, med blandt andet:

- Triageringsmøder
- Udvidede tavlemøder, med tværfaglig deltagelse
- Assistent- og sygeplejemøder.

For at sikre sammenhæng ved indlæggelser, redegør medarbejderne for arbejdsgange, hvor:

- Sygeplejerskerne sikrer overgangene og kvalitetssikrer ift. medicinændringer
- Social- og sundhedsassistent modtager beboerne og sikrer opfølgning på medicinændringer og beboernes almentilstand
- Autoriserede medarbejdere sikrer sammenhæng og brug af 72-timers aftale ift. behandling ansvar.

Medarbejderne fortæller, at der via den daglige struktur for samarbejdet, sker en fortløbende koordinering af informationer og tilrettelæggelse af indsatser afstemt efter beboernes aktuelle tilstand. Medarbejderne giver udtryk for, at det altid er muligt at få sparring fra en faglig ressourceperson eller leder, hvis der er behov for dette ift. særlige problematikker.

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde fx er synligt for beboerne det øjeblik, samarbejdet sker, hvor de tværfaglige ressourcer er nærværende, som når fysioterapeuten skal støtte ift. beboernes mobilitet eller forflytning, men også forinden og efterfølgende, når der fx indgås aftaler og sker opfølgning.

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.

Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne redegør på særdeles tilfredsstillende vis for det tværfaglige samarbejde.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, at trygheden blandt andet handler om at møde mennesket bag - hvor en diagnose ikke definerer personen.

Medarbejderne sikrer trygheden, ved at beboerne møder velkendte medarbejdere, og kontinuitet. Medarbejderne beskriver, hvorledes nye beboere mødes med åbenhed og nysgerrighed, hvor den tildelte kontaktperson, forsøger at lære beboerne at kende, og tilrettelægge plejen med udgangspunkt i beboernes vaner

og behov. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med en rolig tilgang og ved at optræde beroligende via kommunikation og nærvær.

Medarbejderne nævner, at alle beboere har nødkald, som besvares hurtigst muligt. Medarbejderne oplyser, at der med beboerne skal aftales, at hjælpen skal ske på et senere tidspunkt, hvis der ikke er tale om et umiddelbart behov.

Beboerne skal ved opkald tilses og kaldet slås fra i boligen, så beboerkaldet også fremgår som besvaret for andre medarbejdere.

Medarbejderne oplyser om at sikre sikkerheden for beboerne ved fx at anvende værnemidler og foretage håndhygiejne ifm. kontakt og plejeopgaver.

Medarbejderne redegør for forebyggende tiltag i forbindelse med daglige rutiner ved beboerens personlige pleje, såsom observationer af hud, fugt og eventuelle trykspor, herunder at identificere årsager som fx folder på sengetøj eller beklædning. Medarbejderne redegør for observationer af urin, fx farve, lugt og klarhed, og at iværksætte relevante tiltag, som øget væskeindtag. Dertil nævner medarbejderne tandbørstning til forebyggelse af fx lungebetændelse og svamp i mundhulen, urinvejsinfektion, der forebygges ved nedre pleje i sengen, hyppige bleksift og rigelig væske. Hertil nævner medarbejderne at kontakte tværfaglige ressourcepersoner fx ift. en plan for lejrning eller forflytning.

Medarbejderne oplyser at sikre videregivelse af observationer til kolleger ifm. de daglige møder.

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 overvejelse ift. forebyggelse af infektioner og afbrydelse af smitteveje.

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 beboernes triagerede tilstand. Hertil beskriver medarbejderne, at beboerne fortrinsvis støttes af kontaktperson eller faste medarbejdere eller kendte afløsere.

Medarbejderne tager ifm. plejen udgangspunkt i beboernes besøgsplaner, og justerer dagligt ift. beboernes øvrige planer for dagen fx for deltagelse i aktiviteter, besøg eller andre aftaler.

Medarbejderne beskriver, hvorledes de, forinden den daglige pleje, sikrer at være forberedte med de nødvendige remedier, så plejen kan forløbe sammenhængende.

Medarbejderne tilkendegiver, at telefoner udgør et dilemma. Medarbejderne beskriver, hvorledes telefonerne kan være forstyrrende og hvordan de ved enkelte beboere, som kan blive meget generede, hvis telefonen ringer, kan lægge telefonen fra sig. Dertil oplyser medarbejderne, at det er væsentligt at kunne besvare et opkald fra en anden medarbejder, hvis der er behov for akut hjælp fx ved et fald, og at de derfor oftest har telefonen med i beboernes bolig under plejen.

Medarbejderne redegør for, hvordan de håndterer ændringer i en beboers tilstand, ved at kontakte en kollega med mere kompetence eller ved, at der anvendes TOBS, ved ændringer i en beboers fysiske tilstand.

	<p>Dertil beskriver medarbejderne, at der tages stilling til yderligere behov for kontakt og opfølgning til fx læge, opgaver der skal foretages af fx aften- og nattevagten.</p> <p>Medarbejderne oplyser at kunne finde faglige materialer i CURA, og at kunne sparre med øvrige medarbejdere, ressourcepersoner og ledelse.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver at være fortrolige med dokumentationsopgaven, og at de gerne foretager dokumentationen efter formiddagens plejeopgaver. Medarbejderne oplyser, at der er adgang til dokumentationsrum, hvor der er en rolig ramme. Medarbejderne oplyser alle at have en iPad eller en telefon, hvorpå dokumentationen kan foretages, og dertil har medarbejderne en papirblok i lommen, som fremvises. Medarbejderne oplever at kunne hente sparring hos hinanden, og hos superbrugeren, der også er god til at orientere om eventuelle ændringer i systemet.</p> <p>Medarbejderne oplever generelt at kunne have behov for mere tid til dokumentationsopgaven.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne fortæller, at vejledninger, instrukser og procedurer forefindes i CURA, på intranettet og i VAR-portalen. En medarbejder fortæller, hvorledes VAR-portalen sidst blev brugt som forberedelse til en opgave med et top-kateeter, og ligeledes ifm. opgaver med uddannelse af elev.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, i henhold til dokumentationsarbejdet og ved ændringer i beboernes tilstand ift. eget kompetenceområde. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse for instrukser og vejledninger i det daglige arbejde. Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver, at lyd fra beboerkald og telefoner fortsat kan virke forstyrrende i samarbejdet for både beboere og medarbejdere, hvor medarbejderne beskriver at være opmærksomme og tage hensyn ved sårbare beboere.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Besøgsplan</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for struktur og anvendelse af besøgsplanen. Besøgsplanen opbygges med en fastlagt struktur med tidsrammer for forskellige vagtlag og deri med overskrifter for fx personlig pleje, forflytninger og mobilisering.</p> <p>Planen skal beskrives handlevejledende, og med væsentlige detaljer, så en afløser kan følge opgavebeskrivelserne.</p> <p>Mere specifikke beskrivelser, som fx en mundplejeplan, en indsats ift. ernæring og dysfagi og bearbejdning af madens konsistens eller medicin, som skal knuses, vil som regel fremgå af en handlingsanvisning. Dertil, beskriver medarbejderne, skal dokumentationen indeholde informationer om beboernes ressourcer, mestring, livshistorie og hvad der bidrager til beboernes livskvalitet. Dette beskriver medarbejderne, er informationer, som giver en god indgangsvinkel ift. at forstå beboernes ønsker og til etablering af relation.</p>
------------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplan og andre kvalitative informationer.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Tilsynet bliver indledningsvis gjort opmærksomme på, at der er strukturforandringerne i bo-grupperne, som umiddelbart er blevet mødt med bekymring fra både beboere og enkelte medarbejdere. Der er fokus på at sikre, at beboerne kan fastholde de gode relationer, som er etableret imellem beboerne og imellem beboere og medarbejdere. Tilsynet oplevede ved rundgang på plejehjemmet generelt positive tilkendegivelser, og generelt ingen umiddelbare bekymringer ift. forandringerne, fraset hos en enkelt beboer, der har bemærkninger til området. (beskrevet under Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker- selvbestemmelse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at det ifm. strukturændringerne generelt er lykkedes at imødekomme beboeres og medarbejderes bekymringer, og at sikre tryghed i processen.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for den tilsendte rapport, og tak for et godt tilsyn.
Jeg har intet at tilføje i denne omgang .

Mvh.

Med venlig hilsen

Kristina Helligsøe Tugsen
Forstander
Slottet

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.

