



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Slottet

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

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 BEBOERE.....	18
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	24
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	29
4.1	FORMÅL	29
4.2	METODE	29
4.3	VURDERINGSSKALA.....	30
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	31
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	31
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	32

FORORD

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København N
Leder: Kristina Helligsøe Tugsen
Antal boliger: 111 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 14 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælpere)
Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Pernille Breck Johansson, 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 på plejehjemmet Slottet. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Mindre tilfredsstillende

Ledelsesinterview

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og hvorledes kvalitetsarbejdet er genoptaget, herunder med en plan for kvalitetssikring af dokumentationen. Det vurderes, at plejehjemmet er påbegyndt en nødvendig proces ift. forskellige faglige tiltag, men at man endnu ikke er helt i mål, og at der derfor forsat findes mangler på flere områder. Hertil vurderes, at der ved indeværende tilsyn er konstateret væsentlige mangler indenfor hygiejnen, og at der samtidig gives anbefalinger ift. beboernes oplevelse af selvbestemmelse og kontinuitet, samt mad og måltid og medarbejdernes oplevelse af ressourcemangel, hvilket der ligeledes blev givet anbefalinger om ved sidste tilsyn. Det vurderes, at plejehjemmet arbejder målrettet med at sikre en organisering, som understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier

Tilsynet har foretaget tre observationsstudier - To af personlig pleje og et af et frokostmåltid. I forhold til observationsstudierne af plejen vurderes det, at der er en venlig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens individuelle behov. Ligeledes vurderes det, at plejen udføres på en rehabiliterende måde og med stor opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Plejen er generelt organiseret hensigtsmæssigt, dog er det nødvendigt for en medarbejder i samme plejestudie at forlade boligen to gange, for at hente de rette remedier inden plejen påbegyndes.

I forhold til frokostmåltidet vurderes, at medarbejderne tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, men at der kun er sparsom dialog under måltidet og at en medarbejder i et tilfælde omtaler en beboers helbredsmæssige tilstand til en kollega hen over hovedet på en medbeboer. Hertil anerkender tilsynet, at kollegaen forsøger at afkorte samtalen, hvilket lykkes. Det vurderes, at maden er anrettet på en individuel måde på tallerkenene, men at serveringsformen påvirker beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, idet beboerne ikke gives mulighed for selv at bestemme hvor mange- og hvilke snitter, de ønsker at spise. Ligeledes vurderer tilsynet, at måltidet i mindre grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvilket skyldes serveringsformen samt at en medarbejder ikke er tilstrækkelig opmærksom på at støtte en beboer på en måde, så beboeren gives mulighed for at anvende sine ressourcer. Herudover 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 benytter medarbejderen en taburet på hjul, således at hun kan rulle mellem bordene, hvilket virker mindre hensigtsmæssigt i forhold til at skabe en god og hyggelig stemning under måltidet.

Det er tilsynet vurdering, at der forekommer væsentlige mangler i forhold til hygiejnen, idet der konstateres mangler i alle tre observationsstudier. For måltidet omhandler manglerne, at medarbejderne anvender handsker i situationer, hvor det ikke er fagligt relevant og for den personlige pleje omhandler manglerne at der i et tilfælde ikke anvendes engangsforklæde under den tætte kontakt og at der ikke foretages korrekt håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades.

Ligeledes vurderer tilsynet, at der også er konstateret mangler i hygiejnen på baggrund af observationer på fællesarealerne, hvor medarbejderne i flere tilfælde ikke anvender handsker korrekt. Tilsynet vurderer derfor, at det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at rette op på de hygiejniske mangler.

På baggrund af øvrige observationer fra fællesarealerne er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet har en hjemlig indretning og at fællesarealerne observeres ryddelige og rengjorte. Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet tilbydes forskellige aktiviteter og at beboerne på tilsynsdagen anvender fællesarealerne til aktivitet og socialt samvær. Samtidig vurderes dog, at en medarbejder i et tilfælde ikke administrerer en beboers medicin korrekt efter gældende retningslinjer.

Beboerinterview

Tilsynet har foretaget interview af 14 beboere. Herudfra vurderes, at beboerne generelt oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet. Dog har flere beboere forskellige oplevelser, der påvirker deres følelse af tryghed, trivsel og selvbestemmelse i en negativ retning. Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne ikke har talt med medarbejderne om livets afslutning, men at flere beboere vil være trygge herved. Hertil har to beboere allerede talt med medarbejderne om emnet, mens enkelte beboere primært ønsker at tale med deres pårørende om dette. Det er tilsynets vurdering, at flere beboere vil være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, og at to beboere allerede har talt med medarbejderne herom, mens enkelte beboere primært ønsker at tale med deres pårørende om dette.

Det er tilsynets vurdering, at tre beboere oplever en mindre tilfredsstillende tidsramme for besvarelse af nødkald, samt at to andre beboere ikke får imødekommet deres plejebehov. Heraf er den ene af disse to beboere meget ked af hvorledes hjælpen leveres, hvor der særligt i weekenderne er en mindre hensigtsmæssig pleje, idet medarbejderne ikke lytter til beboeren, og hjælpen er forbundet med smerte for beboeren.

Tilsynet vurderer, at beboerne anvender deres ressourcer i størst muligt omfang og at flere motiveres hertil. Det vurderes, at beboerne generelt modtager deres medicin rettidigt, men at to beboere har udfordringer med udleveringen af medicin i weekenden.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har kendskab til forskellige strategier ved behov for at klage, og at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov. Tilsynet vurderer, at ni beboere oplever manglende kontinuitet, og at fire af beboerne problematiserer dette, hvortil beboerne fremhæver, at den manglende kontinuitet er værst i weekender og ferieperioder.

Det vurderes, at beboerne generelt oplever en respektfuld og høflig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor privatlivet ligeledes respekteres. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer har oplevet en mindre hensigtsmæssig adfærd fra en medarbejders side. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med plejehjemmets aktivitetstilbud, som de anvender efter lyst og evne, og det vurderes, at beboerne overordnet set har gode oplevelser med sektorovergange mellem hjem/hospital og plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med både lægen og hospitalet, og internt medarbejderne imellem på plejehjemmet.

I forhold til mad og måltider vurderer tilsynet, at beboerne har delte meninger om maden og dens kvalitet, hvoraf seks beboere beskriver mindre tilfredshed med særligt den varme mad. Størstedelen af beboerne føler sig medinddraget eller har ikke behov for at føle sig inddraget i forhold til maden, mens fire beboere ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker og evaluere på oplevelser omkring maden. Tilsynet vurderer, at de beboere der spiser i fællesstuen, generelt oplever at stemningen er hyggelig, mens tre beboere oplever at stemningen kan være tavs eller præget af dårlige medbeboere. Det er tilsynets vurdering, at tre af de beboere der spiser i egen bolig, har valgt denne løsning, da de savner ligesindede, de kan tale med.

Medarbejderinterview

Tilsynet har foretaget gruppeinterview med tre medarbejdere og vurderer på baggrund heraf, at medarbejderne kan redegøre for områder i det nyopstartede kvalitetsarbejde med sammenhæng til de områder, som er udpeget af ledelsen. Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for hvordan beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen. Hertil vurderes dog, at medarbejderne beskriver forskellige opfattelser af, hvorvidt klippekortet anvendes samt manglende tydelighed for, hvornår der er tale om en klippekortsaktivitet.

Medarbejderne kan endvidere redegøre for arbejdsgange omkring genoplivning og livets afslutning i henhold til gældende retningslinjer på området.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, men at medarbejderne beskriver lang besvarelse af nødkald, hvilket kan skyldes manglende ressourcer eller at medarbejderne er optaget af andre opgaver. Samtidig vurderes, at medarbejderne italesætter, at tabletterne ophældes i et medicinbæger, som så medbringes til beboeren, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboerens tilstand i henhold til eget kompetenceområde. Herudover vurderes, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde og for udfyldelse og anvendelse af besøgsplaner og handlingsanvisninger.

På baggrund af tilsynets observationer vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid, hvortil medarbejderne italesætter en praksis, hvor der altid sidder en medarbejder med under måltidet. Herudover er medarbejderne adspurgt om Slottet som arbejdsplads, hvortil det vurderes, at medarbejderne italesætter Slottet som en god arbejdsplads, men at mangel på ressourcer kan påvirke kvaliteten af plejen, hvor også gåture eller bad må aflyses. Samtidig vurderes, at medarbejdere som tilsynet har været i dialog med på fællesarealerne ligeledes beskriver, hvordan manglende ressourcer påvirker kvaliteten af dokumentationen og medicin håndteringen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at plejehjemmet er påbegyndt en nødvendig proces ift. forskellige faglige tiltag, men at man endnu ikke er helt i mål. Hertil bemærkes, at medarbejderne fortsat italesætter manglende ressourcer i hverdagen hvilket påvirker kvaliteten af pleje, hvortil bad og gåture må aflyses. Ligeledes oplever medarbejderne, at manglende ressourcer også påvirker kvaliteten af dokumentationen og at medicin ikke altid udleveres til tiden.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den igangsatte proces og at der herunder er fokus på i iværksættelse af tiltag, der medvirker til at sikre en høj kvalitet af plejen, dokumentationen og medicin håndtering.
Tilsynet bemærker, at der under frokostmåltidet er mangler på flere områder, herunder at der kun er sparsom dialog under måltidet, at en medarbejder i et tilfælde omtaler en beboers helbreds mæssige tilstand til en kollega hen over hovedet på en medbeboer, at serveringsmåden påvirker beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, at måltidet i mindre grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at måltidet er tilrettelagt ud fra en mindre hensigtsmæssig organisering, hvortil der forekommer forskellige forstyrrelser.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som understøtter det gode måltid, og at der i forbindelse hermed rettes en skærpet opmærksomhed på at beboernes helbreds mæssige tilstand ikke italesættes i påhøre af medbeboere eller andre uvedkommende personer. Ligeledes anbefales, at der rettes en opmærksomhed på at sikre en hensigtsmæssig organisering under måltidet, hvortil beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse og hvor måltidet gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.
Tilsynet bemærker, at der forekommer væsentlige mangler i forhold til hygiejnen, idet der konstateres mangler i hygiejnen ved alle tre observationsstudier samt på baggrund af observationer fra fællesarealerne. Manglerne vedrører forkert anvendelse af handsker, manglende anvendelse af	Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en skærpet opmærksomhed på hygiejnen og iværksætter en målrettet indsats, hvortil der prioriteres faglige tiltag, som understøtter at medarbejderne til en hver tid følger gældende hygiejniske retningslinjer.

engangsforklæde og manglende håndhygiejne mellem handskeskift og i forbindelse med at boligen forlades.	
Tilsynet bemærker, at flere beboere oplever at deres trivsel, tryghed og selvbestemmelse er påvirket i hverdagen på plejehjemmet. Det relaterer sig fx til oplevelser vedrørende besvarelse af nødkald, isoleringsfølelse, medinddragelse i lægekontakt/medicinhåndtering og tilgangen fra medarbejderne i weekenderne.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at øge beboernes oplevelse af tryghed og trivsel, samt at sikre beboernes oplevelse af selvbestemmelse.
Tilsynet bemærker, at tre beboere oplever en lang besvarelse af nødkald, hvortil to beboere nævner ventetid på 45-60 minutter. Tilsynet bemærker, at medarbejderne erkender, at der kan være lang besvarelsestid på nødkald, hvilket kan skyldes manglende ressourcer eller at medarbejderne er optaget af andre opgaver. Hertil bemærker tilsynet, at enkelte beboere har fået udleveret et talekald, hvilket har øget deres tryghedsfølelse.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre hurtig besvarelse af nødkald. Hertil anbefales, at der sker en faglig drøftelse af, om flere beboere vil kunne profitere af at have et talekald.
Tilsynet bemærker, at to beboere ikke oplever deres plejebehov imødekommet. Herunder at en beboer ønsker mere end en badedag om ugen og at den anden beboer oplever at plejen i weekenden er mindre hensigtsmæssig, da den er forbundet med smerter for beboeren, og da medarbejderne ikke lytter til, hvordan beboeren ønsker hjælpen.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at beboerne modtager pleje i overensstemmelse med deres ønsker og behov. Hertil anbefales det, at der sker en ledelsesmæssig opfølgning på den konkrete beboer, der oplever smerter i forbindelse med plejen.
Tilsynet bemærker, at to beboere ikke modtager deres medicin i overensstemmelse med gældende ordination eller aftale.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at beboerne modtager deres medicin i overensstemmelse med ordinationen og de indgåede aftaler.
Tilsynet bemærker, at ni beboere beskriver manglende kontinuitet, og at fire beboere problematiserer dette, særligt i weekender og ferieperioder.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes indsatser, der bidrager til at øge beboernes oplevelse af kontinuiteten.
Tilsynet bemærker, at beboerne har delte meninger om maden og dens kvalitet, hvoraf seks beboere beskriver mindre tilfredshed med særligt den varme mad. Herudover bemærkes, at fire beboere ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker og evaluere på oplevelser omkring maden, og at tre beboere oplever at stemningen under måltidet kan være tavs eller præget af dårlige medbeboere. Hertil bemærker tilsynet, at tre af de beboere der spiser i egen bolig, har valgt denne løsning, da de savner ligesindede de kan tale med.	Tilsynet anbefaler, at der med udgangspunkt i kommunens mad og måltidspolitik, og som en del af det videre kvalitetsarbejde med at skabe det gode måltid for beboerne, rettes et ledelsesmæssigt fokus på: <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan der kan sikres større tilfredshed med aftensmadens kvalitet. • At øge beboernes kendskab til muligheden for medinddragelse på menuen. • At understøtte at alle beboere sikres en hyggelig måltidsoplevelse.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver forskellige opfattelser af, hvorvidt klippekortet anvendes samt manglende tydelighed for, hvornår der er tale om en klippekortsaktivitet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen indfører tydelige arbejdsgange, der understøtter anvendelsen af klippekort og sikrer at medarbejderne ved, hvornår der er tale om en klippekortsaktivitet.

<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke følger retningslinjerne for medicinadministration, idet tabletterne ophældes i et bæger (uden navn og cpr-nummer), som bringes til beboeren. Samtidig bemærkes, at medarbejderne under gruppeinterviewet ligeledes angiver anvendelsen af samme metode til medicinadministration.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne kender og følger instruksen for medicinadministration.</p>
--	---

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger i forhold til kvalitetsarbejdet, anvendelsen af kælenavne og måltidet, herunder beboernes oplevelse af maden og måltidet samt hygiejniske forhold under måltidet. Der blev endvidere givet anbefalinger på baggrund af, at medarbejderne virkede fortravlede samt at dagens aktiviteter ikke blev præsenteret på en motiverende måde overfor en beboer. Videre modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende tre beboeres oplevelse af manglende livskvalitet, tryghed, selvbestemmelse, manglende kontinuitet og besvarelse af nødkald samt medarbejdernes oplevelse af ressourcemangel og manglende vikaradgang til Cura.</p> <p>Plejehjemmets forstander er på ferie, og det indledende ledelsesinterview gennemføres derfor med en afdelingsleder. Som opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn beskrives, at der i forbindelse med ansættelsen af ny forstander er identificeret forskellige fokusområder og igangsat faglige indsatser, hvortil kvalitetsarbejdet er genoptaget og i proces.</p> <p>Som opfølgning på anbefaling omkring kommunikationen beskrives, at der er et kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus herpå, og at det italesættes overfor medarbejderne, hvis der observeres anvendelse af kælenavne.</p> <p>I forhold til mad og måltid beskrives, at der nu er flere medarbejdere i den daglige drift, hvilket også bevirker øgede ressourcer under måltidet. Lederen beskriver, at det gode måltid italesættes løbende, men at der ikke er igangsat konkrete indsatser på området. Lederen beskriver, at maden leveres udefra, hvilket påvirker beboernes mulighed for indflydelse, men at der gives tilbagemeldinger om maden. Lederen fortæller, at der ikke afholdes mad-møder, men at der laves madplaner, som præsenteres for beboerne.</p> <p>Lederen fortæller, at der er ansat en ny kulturkoordinator, hvilket indebærer at der er kommet godt gang i aktivitetsområdet, hvor der planlægges mange forskellige aktiviteter og sociale arrangementer. Lederen beskriver, at beboerne får information om aktiviteterne fra kulturkoordinatoren, i samarbejde med medarbejderne. Hertil er det besluttet, at der skal være en kultursansvarlig medarbejder på hver afdeling, som kan støtte op om området.</p> <p>Som opfølgning på anbefaling om medarbejdernes ageren og fremtræden samt kontinuitet italesætter lederen, at der i hverdagen er kommet en øget stabilitet i medarbejdergruppen. Dette skyldes, at der i hverdagen er ansat flere medarbejdere, herunder flere fastansatte faglærte medarbejdere samt korte vikariater med ufaglærte medarbejdere. Samtidig anvendes også interne vikarer og afløsere, hvilket bevirker færre eksterne vikarer. Endelig er der påbegyndt et arbejde med at indføre kontaktpersonsordning.</p> <p>Som opfølgningen på tre beboeres oplevelse omkring livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse beskriver lederen, at hun ikke er bekendt med, at der er indført tiltag eller på anden måde er fulgt konkret op hos de tre beboere. Hertil beskrives, at der generelt er et fokus på beboernes trivsel og livskvalitet i hverdagen.</p> <p>Lederen fortæller, at vikarer har adgang til Cura og at der er en forventning om at vikarer selv dokumenterer.</p>

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Lederen beskriver, at der arbejdes med auditering på både medicin og dokumentation, og at der er lagt en plan for, hvordan der skal arbejdes med kvalitetssikring af dokumentationen i hele huset. Herudover er der planlagt tiltag i forhold til forskellige faglige indsatser, som palliation, sår og demens.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at lederen redegør for, hvordan der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvortil kvalitetsarbejdet er genoptaget, herunder med en plan for kvalitetssikring af dokumentationen. Det vurderes, at plejehjemmet er påbegyndt en nødvendig proces ift. forskellige faglige tiltag, men at man endnu ikke er helt i mål, og at der derfor forsat findes mangler på flere områder. Hertil vurderer tilsynet, at der ved indeværende tilsyn er konstateret væsentlige mangler indenfor hygiejnen, og at der samtidig gives anbefalinger indenfor beboernes oplevelse af selvbestemmelse og kontinuitet, samt mad og måltid og medarbejdernes oplevelse af ressourcemangel, hvilket der ligeledes blev givet anbefalinger om ved sidste tilsyn.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet har fra 1. marts fået ny forstander, og der er også ansat en ny afdelingsleder.</p> <p>Lederen fremviser et organisationsdiagram. Heraf fremgår, at de tre afdelingsledere har hver deres ansvarsområde. Herudover arbejdes fortsat med bo-grupper i afdelingen, men med fokus på samarbejde i hele afdelingen, hvor fx social- og sundhedsassistenter løser opgaver på tværs i afdelingen. Hertil beskrives, at der er ansat flere faste social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Der er ansat faglige koordinatore, som bidrager med øget faglig fokus på afdelingen. Dette frigiver også tid til nærværende ledelse i hverdagen. I aftentimerne er ansat en kvalitetskoordinator, hvilket bevirker øget faglighed i aftenvagten.</p> <p>Der er også ansat en uddannelsesansvarlig medarbejder og en specialiseret sygeplejerske. Herudover har der også været ansat en kvalitets- og udviklingssygeplejerske, som nu stopper. Dennes opgaver overtages fremadrettet af den uddannelsesansvarlige medarbejder sammen med den specialiserede sygeplejerske.</p> <p>På plejehjemmet er der også ansat en farmakonom, som varetager opgaver med medicin på hele plejehjemmet. Farmakonomeren er én måned på hver afdeling, hvor der er fokus på at rydde op, lave arbejdsgange, fordele dispenseringerne og arbejde med mulige forbedringsindsatser. Indenfor kost og ernæring har plejehjemmet en ernæringsfaglig koordinator og en ergoterapeut, som foretager dysfagiscreeninger. Den nye kulturkoordinator er ansvarlig for aktivitetsområdet.</p> <p>Lederen italesætter, at hun har prioriteret afholdelse af MUS-samtaler. Herudover arbejdes der med e-tavler og man påtænker at opstarte triagering. Der afholdes tavlemøder og udvidede tavlemøder ud fra en fast kadence. De udvidede tavlemøder er tværfaglige, og her går i dybden med en enkelt bo-gruppe.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet arbejder målrettet med at sikre en organisering, som understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Der er ingen særlige ønsker hertil.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen hilser pænt og venligt på beboeren, der sidder på sengekanten. Beboeren har det dårligt grundet kvalme. Medarbejderen sætter sig på hug så han er i øjenhøjde med beboeren, og spørger ind til dette. Beboeren får noget medicin mod kvalmestillende effekt. Medarbejderen spørger løbende ind til beboerens øvrige velbefindende, og der er en løbende dialog om forskellige emner, som primært omhandler beboerens helbred.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt og respektfuldt på beboeren, der sidder på badeværelset. Beboeren fortæller spontant, at medarbejderen er rigtig god til at hjælpe hende, og at hun er meget taknemmelig for hjælpen. Der er masser af grin og humor under plejen, og der fornemmes en god kemi og stemning i rummet. Medarbejderen taler primært med beboeren om emner, der relaterer sig til plejeforløbet. Medarbejderen italesætter for beboeren, at han er opmærksom på at se efter tryk og rødme, særligt grundet varmen. Beboeren viser stolt et talekald frem, og fortæller hvor glad hun er for at kunne tale med medarbejderne, og få at vide hvornår de kommer og hjælper hende. Beboeren beskriver, at det giver tryghed.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Forskellige medarbejdere deltager i frokostmåltidet, hvoraf ingen af medarbejderne er til stede under hele måltidet. Under måltidet er kun sparsom dialog. En medarbejder forsøger at indlede dialog med en beboer om musikken i baggrunden, men beboeren svarer blot og fortsætter herefter med at spise. Medarbejderne tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde. I et tilfælde går en medarbejder hen og taler med en beboer, som sidder og spiser. Beboeren fortæller medarbejderen om nogle helbredsmæssige problemstillinger og medarbejderen svarer beboeren på en diskret og respektfuld måde. I det medarbejderen efterfølgende ser, at en kollega har sat sig ved et andet bord, henvender medarbejderen sig til sin kollega og påbegynder at fortælle kollegaen om beboerens helbredsmæssige problemstillinger. Dette gøres hen over hovedet på en medbeboer og i tilsynets og andre medbeboeres påhør. Kollegaen forsøger at afkorte samtalen, hvilket lykkes og samtalen afsluttes derfor hurtigt.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Beboeren har et planlagt hospitalsbesøg senere på dagen, som hun ønsker aflyst. Medarbejderen forsøger at motivere beboeren til at beholde tiden, og afvente om hun får det bedre, da det kan være svært at få en ny tid. Beboeren fastholder at hun ønsker tiden aflyst, hvilket imødekommes.</p>

	<p>Medarbejderen spørger løbende ind til beboerens ønsker og behov for plejen, og imødekommer disse. Beboeren er i iltbehandling, og er under hele forløbet iført iltbrille. Beboeren ønsker hjælp til at komme i bad, hvilket medarbejderen imødekommer. Under badet får beboeren forværet vejrtrækning, og ønsker i stedet en PN-iltmaske med PN-medicin, som medarbejderen henter, og hjælper beboeren med. Beboeren er medinddraget i hele plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Beboeren er habil, og medarbejderen medinddrager løbende beboerens ønsker i plejen, herunder i forbindelse med valg af eksempelvis påklædning og morgenmad, hvor beboerens ønsker imødekommes. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger og observationer, så beboeren er informeret og forberedt på kommende handlinger, fx i forbindelse med observation for tryksår.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> På bordet står forskellige drikkevarer, som beboerne selv kan skænke fra. Således gives beboerne mulighed for selv at vælge, hvilke drikkevarer de ønsker. En medarbejder har inden måltidet påbegyndes, smurt og anrettet forskellige snitter på tallerkner. Medarbejderen uddeler herefter tallerknerne med de smurte snitter til hver beboer, uden at præsentere maden. Serveringsformen bevirker, at beboerne ikke gives mulighed for selv at vælge, hvor mange- eller hvilke snitter, de ønsker at spise. Dog bemærker tilsynet positivt, at tallerknerne har en individuel anretning, ud fra beboernes vanlige ønsker. En beboer har fx fået anrettet rugbrød og pålæg for sig, således at beboeren selv kan smøre maden, mens en anden beboer har sin mad anrettet på en tallerken med høj kant, således at hun bedre selv kan spise maden.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen har en rehabiliterende tilgang og afventer, at beboeren anvender sine ressourcer til selvstændigt at forflytte sig over i sin kørestol og over på bade-stolen. I forbindelse med badet, giver medarbejderen beboeren bruseren i hånden, så hun selv kan bruse sig, og spørger ind til beboerens ønsker for produkter til badet (herunder special-shampoo). Beboeren nævner, at hun ikke selv kan vaske hår, da hun er for afkræftet, og medarbejderen tilbyder at hjælpe beboeren med dette. Medarbejderen gør klude med sæbe klar til beboeren, og yder kompenserende hjælp under badet, ved fx at vaske og tørre beboeren de steder, beboeren ikke selv kan nå, som fx ryg og fødder.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Beboeren har fysisk begrænsede ressourcer, men medarbejderen anvender beboerens ressourcer i størst muligt omfang. Fx gør medarbejderen beboerens tandbørste klar med tandpasta, hvorefter beboeren selv kan børste tænder. Beboeren løfter ligeledes selv sine ben, når liftsejlet skal placeres, og hjælper med at placere stropperne korrekt, ud fra en fast rutine. Da beboeren ligger i sengen, vender og drejer beboeren sig uden, at medarbejderen behøver at italesætte dette, hvilket indikerer, at plejen foregår ud fra beboerens vante rutiner. Beboeren kan selvstændigt spise og drikke, og medarbejderen placerer derfor morgenmaden hensigtsmæssigt foran beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Den rehabiliterende tilgang under måltidet er påvirket af, at maden serveres tallerkenanrettet. Dog står der kander på bordene med vand og saft på bordene, som beboerne selv kan skænke fra. Herudover ses, at en beboer har mulighed for selv at smøre maden på tallerkenen.</p>

	Tilsynet observerer, at en medarbejder sidder ved siden af en beboer og støtter beboeren med at spise maden. Medarbejderen hjælper beboeren med at få et stykke mad på gafflen og støtter herefter beboerens hånd på en værdig måde. Kort inde i måltidet forlader medarbejderen måltidet og beboeren sidder alene kort tid, indtil en anden medarbejder tager over. Denne medarbejder sætter sig på en taburet på hjul på den anden side af beboeren, hvilket virker mindre hensigtsmæssigt. Medarbejderen overtager herefter gafflen for beboeren og giver dermed ikke beboeren mulighed for at bruge sine ressourcer aktivt. Et stykke inde i måltidet tager beboeren selv kniven og gafflen og begynder at forsøge at spise maden. Medarbejderen roser beboeren, og yder herefter hjælpen på en måde, således at beboeren selv indtager maden med let støtte.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne for personlig pleje er en venlig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens individuelle behov. Ligeledes vurderes, at plejen udføres på en rehabiliterende måde og med stor opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse.

I forhold til frokostmåltidet vurderes, at medarbejderne tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, men at der kun er sparsom dialog under måltidet og at en medarbejder i et tilfælde omtaler en beboers helbreds-mæssige tilstand til en kollega hen over hovedet på en medbeboer. Hertil anerkender tilsynet, at kollegaen forsøger at afkorte samtalen, hvilket lykkes. Det vurderes, at maden er anrettet på en individuel måde på tallerkenerne, men at serveringsformen påvirker beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, idet beboerne ikke gives mulighed for selv at bestemme, hvor mange- og hvilke snitter, de ønsker at spise. Ligeledes vurderes, at måltidet i mindre grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvilket skyldes serveringsformen samt at en medarbejder ikke er tilstrækkelig opmærksom på, at støtte en beboer på en måde, så beboeren gives mulighed for at anvende sine ressourcer.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen indleder plejeforløbet med at finde de remedier frem, der skal anvendes i forbindelse med badet. To gange må medarbejderen forlade boligen for at hente remedier, dog inden den personlige pleje er gået i gang. Resten af plejeforløbet foregår hensigtsmæssigt, i et tempo der er tilpasset beboerens behov, og uden unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen har gjort alle remedier klar på et rullebord ved tilsynets ankomst. Plejeforløbet er organiseret hensigtsmæssigt, hvor den øvre pleje foregår mens beboeren sidder på en badestol på badeværelset, og den nedre pleje foregår i beboerens seng. Selve forløbet foregår i et tempo, der er tilpasset beboerens vaner og behov, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Mens beboerne ankommer til frokost og medarbejderne gør klar, er fjernsynet tændt med høj lyd. Inden maden serveres, sørger en beboer dog for at slukke for lyden, således at der er ro under måltidet. Dog bemærker tilsynet, at der er meget højmoderne musik udefra, hvilket skyldes træning i arbejdstiden. Dette synes dog ikke at forstyrre beboerne under måltidet.</p>

	<p>Medarbejderne indleder med at servere maden for de beboere, som spiser i boligen. Herefter placeres tallerkenerne med den anrettede mad på et rullebord, som køres ind i den fælles spisestue.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der generelt ikke er en hensigtsmæssig organisering af måltidet og en tydelig fordeling af roller, hvilket indebærer at der sker forskellige forstyrrelser. Fx indleder en medarbejder med at støtte en beboer med at spise, hvorefter hun forlader spisestuen. En anden medarbejder tager kort tid efter over. Denne medarbejder sætter sig på en taburet med hjul, hvilket virker mindre hensigtsmæssigt i forhold til at skabe en god og hyggelig stemning under måltidet. Dog er placeringen hensigtsmæssig for medarbejderen, idet hun både varetager opgaven med at støtte en beboer med at spise, mens hun også støtter beboerne ved et andet bord, når de har brug for det. Dette virker samtidig forstyrrende for den beboer, der støttes med maden, idet medarbejderen i flere tilfælde vender sig væk fra beboeren eller kører væk fra bordet. På et tidspunkt sidder beboeren og kigger efter medarbejderen og venter på maden.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

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. Dog er det nødvendigt for en medarbejder i samme plejestudie at forlade boligen to gange, for at hente de rette remedier inden plejen påbegyndes. 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 benytter medarbejderen en taburet med hjul, så der kan ruller mellem bordene, hvilket virker mindre hensigtsmæssigt i forhold til at skabe en god og hyggelig stemning under måltidet.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen foretager praktiske gøremål, som affaldshåndtering, aftørring af gulve efter bad samt rensning af toilet. Beboeren kan ikke inddrages heri grundet sin helbredsmæssige tilstand, men medarbejderen italesætter sine handlinger.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen foretager praktiske gøremål, som sengeredning og afspritning af sengebord. Beboeren kan ikke inddrages heri, grundet begrænsede fysiske ressourcer, men beboeren er i rummet, og har dialog med medarbejderen herom.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Under måltidet bemærker tilsynet, at flere af medarbejderne er iført handsker i situationer, hvor det ikke er fagligt relevant, fx i forbindelse med serveringen. Hertil er det ej heller tydeligt for tilsynet, at medarbejderne udfører den nødvendige håndhygiejne i forbindelse med aftagning af handsker og handskeskift.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen ifører sig handsker, og indleder besøget med at dispensere beboerens PN-medicin, som beboeren selv administrerer på daglig basis. Beboeren får dog hjælp på tilsynsdagen til indtagelse af PN-medicin. Medarbejderen forlader boligen to gange undervejs for at hente remedier. Medarbejderen er iført handsker.</p>

	<p>Medarbejderen yder kompenserende hjælp i forbindelse med beboerens bad, og vasker omhyggeligt beboeren, de steder beboeren ikke selv kan nå, i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen anvender ikke plastforklæde under plejeforløbet, hvor der observeres risiko for stænk og sprøjt, ligesom medarbejderen ikke får sprittet hænder mellem handskeskift.</p> <p>Tilsynet forlader observationsstudiet inden plejeforløbet til afsluttet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Medarbejderen udfører håndvask, og ifører sig plastforklæde og handsker. Beboeren sidder ved tilsynets ankomst på en badestol, og skal til at børste sine tænder. Beboeren har fået udført øvre toilette. Beboeren forflyttes med en loftlift, som medarbejderen håndterer på fortløbig vis.</p> <p>Medarbejderen hjælper beboeren med nedre toilette, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren har kateter, og medarbejderen udfører nedre toilette i overensstemmelse med proceduren for katheterpleje. Efterfølgende smøres beboeren med barrierecreme. Medarbejderen hjælper med nedre påklædning, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren liftes afslutningsvis til sin kørestol, hvor medarbejderen sikrer en hensigtsmæssig placering i stolen og sikrer, at der ikke er folder i tøjet, der kan forårsage tryk. Medarbejderen er meget opmærksom på at skifte handsker løbende, men spritter ikke hænder mellem handskeskift, og forlader boligen uden at spritte hænderne.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u></p> <p>Ikke relevant.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der forekommer væsentlige mangler i forhold til hygiejnen, idet der konstateres mangler i alle tre observationsstudier. For måltidet omhandler manglerne, at medarbejderne anvender handsker i situationer, hvor det ikke er fagligt relevant og for den personlige pleje omhandler manglerne, at der i et studie ikke anvendes engangsforklæde under den tætte kontakt og at der ikke foretages korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, og inden boligen forlades.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejehjemmet har en hjemlig indretning, der er tilpasset målgruppen. Fællesarealerne observeres ryddelige og rengjorte.</p> <p>I morgentimerne sidder enkelte beboere i en afdelings fællesstue og indtager deres morgenmad. Der er dækket op med dækkeservietter, service og servietter. Ved køkkenøen står brød og diverse drikkevarer, som medarbejderne serverer fra. Enkelte beboere forsyner sig selv, og rydder ligeledes op efter sig.</p> <p>Fjernsynet er tændt, og flere beboere følger med i nyhederne.</p> <p>I en anden afdeling er der lavet en dispenser med saft med frisk frugt i, som beboerne selv kan tappe fra. En medarbejder fortæller, at det motiverer beboerne til at drikke lidt mere, når saften er synligt fremme og blandet med friske frugter. Medarbejderen nævner at det særligt er vigtigt her i sommervarmen.</p> <p>Overalt på plejehjemmet observeres en venlig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder og tiltaler beboerne ved deres navn.</p>

	<p>På en afdeling er en medarbejder i gang med at smøre frokost. Tilsynet bemærker, at der ved hver tallerken er placeret et lille navneskilt med beboerens navn, således at medarbejderen ved, hvilken tallerken hver beboer skal have. Tilsynet spørger medarbejderen om, hvordan beboerens behov imødekommes. Hertil oplyser medarbejderen, at hun kender beboernes ønsker og det derfor ikke er nødvendigt at spørge yderligere ind til disse. Dertil bemærkes, at tallerkener stor set fremtræder ens med to slags forskelligt pålæg.</p> <p>På en anden afdeling observerer tilsynet, at der til frokost sidder fem beboere i en afdeling og spiser. Fjernsynet er tændt, og flere beboere ser dette. Der sidder ikke medarbejdere med ved bordet, da disse er ude og servere i boligerne. Pludselig kan der høres høj 'moderne' musik fra gårdhaven, hvilket virker forstyrrende under måltidet. Flere beboere undrer sig over, hvor musikken kommer fra, og en medarbejder fortæller, at der afholdes medarbejdergymnastik lige ude foran. Medarbejderen skruer ned for beboernes fjernsyn, og åbner vinduet lidt mere, så musikken udefra kan høres i stedet. Beboerne kommenterer ikke på dette.</p> <p>Tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejderne ikke anvender handsker korrekt. Dette sker eksempelvis, idet en medarbejder ikke er iført handsker i forbindelse med, at hun anretter frokosten eller i situationer, hvor medarbejderne er iført handsker, når de træder ud af boligen eller i forbindelse med, at de serverer maden for beboerne.</p> <p>I et tilfælde observeres, at en medarbejder er ved at administrere medicin. Medarbejderen henter medicinen i medicinvognen og kontrollerer denne på korrekt vis. Herefter hælder medarbejderen tabletterne op i et medicinbæger, som ikke er mærket med beboerens navn og cpr-nummer og tager bægeret med hen til beboeren. Tilsynet konstaterer, at arbejdsgangen ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I afdelingerne hænger tydelige oversigter over de forskellige aktiviteter. Her ses et varieret udvalg, og der foregår både afdelingsvise aktiviteter og aktiviteter på tværs af afdelingerne. Fx ses at der er arrangeret strikkeklub, bustur, besøgshund, kirkesang, kaffe i orangeriet og 'regnbuestund'.</p> <p>Tilsynet møder en beboer, der sidder på en lille træbænk på gangen. Beboeren har det varmt og har derfor forladt sin bolig. Tilsynet hilser på beboeren og bliver inviteret ind for at se beboerens bolig. Boligen er ren og pæn og sengen er redt. Der mangler dog at blive tømt skraldespand efter plejen, men posen er lukket sammen. En medarbejder kommer ind i boligen og hilser pænt på beboeren. Medarbejderen fortæller beboeren, at de ikke tidligere har set hinanden, da medarbejder er nystartet. Medarbejder tilbyder at hente lidt drikke til beboeren.</p> <p>På tilsynsdagen observeres forskellige hverdagsaktiviteter, som eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beboer sidder og cykler på en håndcykel i træningslokalet. Sammen med beboeren er der en terapeut, som har sat livlig musik på. Der er en god stemning og en god kontakt mellem terapeuten og beboeren. • Flere beboere sidder ude foran i plejehjemmets 'have', hvor de spiser is og får sig lidt at drikke. • På en afdeling er flere beboere samlet. Der er flag på bordet, idet en beboer har fødselsdag og der kommer løbende beboere og hilser beboeren tillykke. Beboerne som ankommer, fortæller alle, at de har det godt på plejehjemmet og de fremhæver at de har det hyggeligt sammen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har en hjemlig indretning og at fællesarealerne observeres ryddelige og rengjorte. Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet tilbydes forskellige aktiviteter og at beboerne på tilsynsdagen anvender fællesarealerne til aktivitet og socialt samvær.

Samtidig er det tilsynet vurdering, at en medarbejder i et tilfælde ikke administrerer en beboers medicin efter gældende retningslinjer, idet tabletterne hældes i et bæger ligesom medarbejderne i flere tilfælde ikke anvender handsker korrekt jf. de hygiejniske retningslinjer.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med 14 beboere, hvoraf størstedelen giver udtryk for at opleve livskvalitet og tryghed i hverdagen på plejehjemmet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg havde slet ikke regnet med, at et plejehjem kunne være så godt - jeg føler nærmest jeg er kommet i paradiset".</i> • <i>"Det er et stort plus her. Både personale og forplejning, det er godt. Jeg kan faktisk ikke sætte en finger på noget".</i> • <i>"Når jeg nu skal bo på plejehjem, så kan jeg ikke bo et bedre sted. De er gode til at forkæle mig".</i> <p>Fire beboere beskriver oplevelser, der påvirker deres trivsel og tryghed negativt. Dette begrundes fx med lang besvarelsestid på nødkald, at en beboer oplever at føle sig isoleret, og at en anden beboer er bekymret for, om medbeboere får rette hjælp.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt at have selvbestemmelse. Fem beboere har dog oplevelser, der påvirker deres følelse af at have selvbestemmelse. Det relaterer sig eksempelvis til, at en beboer ikke oplever at kunne gå tur, når hun har lyst, da vedkommende ikke kan orientere sig og der ikke altid er nogen, der kan gå med. En anden beboer oplever, at medarbejderne skynder på hende om morgenen, en tredje beboer oplever, at der ikke er selvbestemmelse i weekenden, mens oplevelsen af manglende selvbestemmelse for to beboere knytter sig til oplevelser vedrørende medicinen og lægekontakt, som beboerne ikke føler sig involveret i.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er min egen bolig, og andre må ikke blande sig i, hvad jeg gør herinde".</i> • <i>"Vi taler sammen og samarbejder".</i> • <i>"Generelt oplever jeg selvbestemmelse, men i weekenderne har der været problemer med at få min medicin udleveret til selvadministration, da der er mangel på faglærte medarbejdere, og de unge piger ikke altid ved at jeg godt selv kan styre det".</i>
Livets afslutning	<p>Beboerne beskriver generelt, at de ikke har talt med medarbejderne om emner vedrørende livets afslutning. To beboerne beskriver, at medarbejderne allerede har talt med dem om emnet, og flere beboere beskriver, at de ville være trygge ved at tale med medarbejderne herom. Enkelte beboere ønsker primært at tale med deres pårørende om emnet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg mener, de har sagt, at de har skrevet det ind i deres system, at jeg ikke vil genoplives".</i>

- *"Jeg har fået skrevet på tavlen, at jeg ikke skal genoplives, og jeg er ved at få skrevet min sidste vilje".*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet. Dog har fem beboere forskellige oplevelser, som påvirker deres følelse af tryghed, trivsel og selvbestemmelse i en negativ retning.

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne ikke har talt med medarbejderne om livets afslutning, men at flere beboere vil være trygge herved. Hertil har to beboere allerede talt med medarbejderne om emnet, mens enkelte beboere primært ønsker at tale med deres pårørende om dette.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Størstedelen af beboerne oplever, at få den hjælp og støtte til personlig pleje, som de har behov for, og beskriver tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Fem beboere beskriver dog, at de oplever udfordringer med hjælpen. Tre beboere oplever, at tidsrammen for besvarelsen af nødkald i flere tilfælde er mindre tilfredsstillende, særligt i aftentimerne. Heraf beskriver to af beboerne ventetid på 45-60 minutter.</p> <p>En fjerde beboer nævner, at hun er utilfreds med kun at blive tilbudt bad en gang om ugen, mens en femte beboer begynder at græde under interviewet, og fortæller at hjælpen i weekenden foregår mindre hensigtsmæssigt, og er forbundet med smerter for beboeren. Beboeren oplever, at medarbejderne ikke lytter til, hvordan beboeren ønsker hjælpen udført. Beboeren ønsker at tale med ledelsen, og tilsynet har orienteret afdelingslederen om dette. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder som oplyser, at hun er bekendt med beboerens oplevelse og istemmer, at der er mange vikarer i weekenden og italesætter at det udgør et problem. Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hjælpen er af fin kvalitet".</i> • <i>"Men når signalet til nødkaldet ikke virker, så kan det godt bringe mig i panik... Jeg savner, at der er en der siger, at vi har hørt dig".</i> • <i>"Den personlige pleje er god i hverdagene, men i weekenden er den bestemt ikke god".</i> <p>Beboerne beskriver generelt, at de anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og flere nævner, at medarbejderne er gode til at motivere dem. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan ingenting selv, men jeg er god til at guide dem".</i> • <i>"Jeg kan godt selv tage tøj på og børste tænder, og så siger de, at det kan du selv ordne i dag. Så ser de, om det er godt nok via et lille eftersyn. Det er et godt samarbejde".</i> • <i>"Jeg klarer det meste selv. Alt hvad jeg selv kan finde ud af, det vil jeg selv gøre".</i> <p>Beboerne oplever generelt, at få deres medicin til rette tid. Dog oplever en beboer, at medicinen udleveres for sent i weekenden, mens en anden beboer oplever at medarbejderne i weekenden ikke altid vil udlevere beboerens medicin og PN-medicin til selvadministration, trods aftale om dette.</p>

	<p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg skal have medicin inden klokken ti, men i weekenderne er jeg aldrig oppe før klokken ti, og derfor får jeg ikke pillerne til korrekt tid".</i> • <i>"Der er jeg også meget kontrollerende, så jeg beder altid nye medarbejdere om at fortælle mig, hvilke piller, der er i glasset".</i> <p>Ved behov for at klage beskriver beboerne forskellige strategier. Nogle beboere vil henvende sig til medarbejderne, mens andre vil gå til forstanderen, en pårørende eller til afdelingslederen. Enkelte beboere nævner, at de ikke har kendskab til afdelingslederen eller forstanderen.</p> <p>En beboer oplever at have beklaget sig til en medarbejder, men føler sig ikke hørt, og tænker at dette skyldes travlhed.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er ikke typen, der bare klager... Jeg bider det i mig, og tænker det nok går over... Det skal være meget grelt før jeg ville sige noget".</i> • <i>"Jeg er lidt fræk, så jeg siger det direkte til personen, og hvis det er grelt går jeg til lederen".</i> • <i>"Så kalder jeg på afdelingslederen. Jeg har på et tidspunkt været ude med rivejernet, men det er blevet bedre".</i> • <i>"Det er blevet bedre her, jeg ved ikke om det er, fordi vi har fået ny forstander".</i>
Observation	Alle beboerne ses soignerede i overensstemmelse med deres behov og levestil. Ligeledes ses deres boliger og hjælpemidler tilfredsstillende renholdt.
Kontinuitet i støtten	<p>Fire beboere oplever kontinuitet, mens ni beboere oplever manglende kontinuitet. Heraf problematiserer fire af beboerne dette, og giver udtryk for, at den manglende kontinuitet primært er et problem i weekender og ferieperioder.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"I weekenden kommer der nogle meget unge mennesker, der ikke altid ved hvilken hjælp, man skal have".</i> • <i>"Der er mange forskellige medarbejdere... Det er frustrerende og giver ikke tryghed".</i> • <i>"Jeg er dybt imponeret, over hvor mange der kommer fra gaden og bare er så dygtige".</i> • <i>"Der er mange forskellige, men de fleste af dem, de er gode nok".</i> • <i>"I hverdagen er der faste medarbejdere, men i weekenden er der forskellige - det er ikke rart og jeg er ked af det".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 4	
<p>Det er tilsynets vurdering, at tre beboere oplever en mindre tilfredsstillende tidsramme for besvarelse af nødkald, samt at to andre beboere ikke får imødekommet deres plejebehov. Heraf er den ene af disse to beboere meget ked af hvorledes hjælpen leveres, hvor der særligt i weekenderne er en mindre hensigtsmæssig pleje, idet medarbejderne ikke lytter til beboeren, og hjælpen er forbundet med smerte for beboeren.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne anvender deres ressourcer i størst muligt omfang og at flere motiveres hertil. Det vurderes, at beboerne generelt modtager deres medicin rettidigt, men at to beboere har udfordringer med udleveringen af medicin i weekenden.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har kendskab til forskellige strategier ved behov for at klage, og at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov. Tilsynet vurderer, at ni beboere oplever manglende kontinuitet, og at fire af beboerne problematiserer dette, hvortil beboerne fremhæver, at den manglende kontinuitet er værst i weekender og ferieperioder.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever generelt en pæn, ordentlig, respektfuld og høflig kommunikation fra medarbejdernes side. Beboerne oplever ligeledes, at medarbejderne respekterer deres privatliv.</p> <p>En beboer savner en sparringspartner i form af en fast medarbejder, der kender beboerens behov og personlige grænser. En anden beboer oplever, at medarbejderne i weekenden ikke altid får præsenteret sig eller virker interesserede i dialog. En tredje beboer har oplevet, at en medarbejder udviste en mindre hensigtsmæssig adfærd, aftenen før tilsynets ankomst. Beboeren ønsker ikke at uddybe hændelsen, men beskriver medarbejderen som værende <i>"passiv/aggressiv"</i>.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De har alle sammen en god tone over for mig - der er ingen, der taler ned til mig"</i>. • <i>"Jeg synes, de er meget bedre end deres rygte i medierne, dog er der nogle, der har lidt sproglige vanskeligheder, hvilket udfordrer den gensidige forståelse"</i>. • <i>"De er meget respektfulde og høflige. Jeg har en helt klar opfattelse af, at det er mit hjem og at det er dem, som er gæster"</i>. • <i>"Det er svært, når der er sproglige barrierer, særligt når de ikke forstår mig. Men jeg ved ikke, hvad man kan gøre"</i>. • <i>"De banker og så åbner de. Man har ikke tid til at svare, men det er lige meget"</i>. <p>Beboerne er generelt meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og deltager i de mange forskellige tilbud, som fx gymnastik, regnbuestund, udflugter, arrangementer, strikkeklub og filmhygge. En beboer nævner, at dagene kan være lidt lange, mens en anden beboer oplever, at arrangementerne nogle gange ikke indfrier beboerens forventninger. Tre beboere deltager ikke i aktiviteter efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"I går aftes var der musikunderholdning, det var meget hyggeligt"</i>. • <i>"Jeg orienterer mig i bladet, og så deltager jeg i det, der falder i min smag"</i>. • <i>"De er flinke til at spørge, om jeg vil ud i solen, men jeg vil helst ligge her"</i>. • <i>"Hvis jeg keder mig, så er det min egen skyld"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en respektfuld og høflig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor privatlivet ligeledes respekteres. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer har oplevet en mindre hensigtsmæssig adfærd fra en medarbejders side.</p> <p>Det vurderes, at beboerne generelt er tilfredse med plejehjemmets aktivitetstilbud, som de anvender efter lyst og evne.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Flere beboere har nylig erfaring med overgange mellem hospital og plejehjem eller med indflytning på plejehjemmet. Beboerne beskriver generelt gode oplevelser hertil, hvor de bliver taget godt imod. En beboer beskriver dog, at hun ikke følte sig helt velinformeret fra start om plejehjemmets regler og tilbud.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De tog pænt imod mig, og jeg følte mig hurtigt hjemme".</i> • <i>"Jeg har ikke været indlagt, men jeg var på hospitalet i går, så nu er jeg spændt på, hvad der sker".</i> • <i>"Noget af det, der forbavtede mig var, at jeg ikke måtte have stearinlys, det vidste jeg ikke, at man ikke måtte have".</i> <p>Beboerne har generelt indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge. To beboere beskriver dog, at de ikke har haft behov for lægen, mens en beboer er flyttet ind for nylig, og derfor ikke har erfaringer hertil.</p> <p>En tredje beboer nævner, at medarbejderne på tilsynsdagen har aflyst et hospitalsbesøg, og hun derfor tænker, at de har et godt samarbejde.</p> <p>En fjerde beboer drøner sig over, at lægen ikke har været forbi beboeren og hilse på efter indflytning.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne virker til at have et godt internt samarbejde på plejehjemmet, og beskriver at de oplever det ved, at medarbejderne holder møder eller virker til at hygge sig sammen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set har gode oplevelser med sektorovergange mellem hjem/hospital og plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med både lægen og hospitalet, og internt medarbejderne imellem på plejehjemmet.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne beskriver forskellige oplevelser af maden og dens kvalitet. En beboer kan ikke besvare spørgsmål om måltidet. Syv beboere beskriver tilfredshed, mens seks beboere er mindre tilfredse. Den mindre tilfredshed skyldes særligt den varme mad, som nogle beboere finder tør, mindre varieret og smagsløs, hvorimod beboerne roser frokosten. En beboer beskriver at modtage specialkost, men har oplevet at få den forkerte mad. Beboeren beskriver, at det ikke har helbredsmæssige konsekvenser, hvis det kun sker en enkelt gang, men at det ikke er godt for beboeren i længden. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den kan man ikke få bedre derhjemme".</i> • <i>"Det er meget gammeldags og fed mad, vi får serveret om aftenen, nogle kan lide det andre ikke".</i> • <i>"Jeg synes, den er ganske forfærdelig. Jeg har indtrykket af, at det er hele Københavns Kommune, der får mad fra ét sted".</i> • <i>"Dagens bedste måltid, den får jeg til frokost, for der laver de omelet med grøntsager... Men aftensmaden er ikke særlig appetitlig".</i> • <i>"For mit vedkommende, så er den god nok. Jeg bestiller for en måned ad gangen, hvad jeg vil have. Så jeg får det, jeg kan lide".</i>

- *"Maden er lidt kedelig, jeg bliver mæt hver dag, men jeg bliver ikke begejstret".*
- *"Nogle dage er den god, andre dage er den fabriksagtig".*
- *"Det er hverdagsmad, som vor mor lavede den... Snitterne er varierede og ser dejlige ud".*

Flere af beboerne beskriver, at de føler sig inddraget i forhold til måltiderne eller at der tages hensyn til deres særlige ønsker. En beboer beskriver, at han får en liste han kan krydse af på, for en måned ad gangen. En anden beboer nævner, at hun ved, at der har været dialog med en kostansvarlig, der har koordineret med hospitalet, men beboeren har dog ikke mødt den kostansvarlige endnu.

Fire beboere beskriver, at de ikke har kendskab til muligheder for at få indflydelse på maden, og at de ikke oplever medinddragelse.

Beboerne siger:

- *"Før i tiden havde vi møder om maden, det har vi ikke længere, men jeg ved ikke hvorfor".*
- *"De spørger mig stort set dagligt, om der er noget særligt, de skal bestille til mig, da jeg ikke har den store appetit".*
- *"Da jeg boede derhjemme, fik jeg mulighed for at vælge, men det gør man ikke her".*
- *"Hvis man ikke kan lide maden, er der mulighed for at få noget andet".*

Otte af beboerne indtager alle deres måltider i fællesstuen, mens fem beboere primært indtager deres måltider i egen bolig. Tre af de beboere, der spiser i egen bolig, har valgt denne løsning, da de savner ligesindede, de kan tale med. En beboer overvejer ligeledes at spise i egen bolig på grund af en medbeboer, som har en adfærd, som beboeren ikke bryder sig om.

Størstedelen af beboerne finder stemningen ved måltidet hyggelig, mens tre af beboerne finder stemningen lidt tavs eller præget af dårlige medbeboere.

Beboerne siger:

- *"Stemningen fejler bestemt ikke noget".*
- *"Vi er tre, der matcher hinanden lidt og har god kemi, vi griner meget".*
- *"Det er hyggeligt. Vi er forskellige, så nogen spiser og går, mens andre sidder og får en lille sludder".*
- *"Jeg synes, der burde være en medarbejder fast, der sidder sammen med os, når vi spiser".*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne har delte meninger om maden og dens kvalitet, hvoraf seks beboere beskriver mindre tilfredshed med særligt den varme mad. Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne føler sig inddraget eller ikke har behov for at føle sig inddraget i forhold til maden, mens fire beboere ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker og evaluere på oplevelser omkring maden.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der spiser i fællesstuen, generelt oplever, at stemningen er hyggelig, mens tre beboere oplever, at stemningen kan være tavs eller præget af dårlige medbeboere. Det er tilsynets vurdering, at tre af de beboere, der spiser i egen bolig, har valgt denne løsning, da de savner ligesindede, de kan tale med.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er kommet ny forstander og at der er ansat medarbejdere i nye stillinger, hvilket bevirker, at der igen er kommet gang i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne beskriver, at de orienteres herom i det ugentlige nyhedsbrev. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med medicinområdet, hvor der er indført en medicinansvarlig, som kontrollerer, at alle har fået deres medicin.</p> <p>Herudover beskrives, at der er lidt fokus på demens, hvortil der er planlagt undervisning. Der er demensvidens personer og på nogle afdelinger arbejdes også med BPSD. Der er desuden fokus på dokumentationen, hvor der arbejdes med kvalificering af besøgsplanerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for områder i det nyopstartede kvalitetsarbejde med sammenhæng til de områder, som er udpeget af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikationen med beboerne, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At man taler ligeværdigt og med respekt. • At man udviser respekt for, at det er beboerens hjem. • At man anvender en pædagogisk og individuel tilgang, som er tilpasset den enkelte beboer. <p>En medarbejder beskriver, at hun bruger tid på at forklare nye medarbejdere, hvordan kommunikationen og adfærden skal være hos den enkelte beboer, herunder med fokus på særlige opmærksomheder hos den enkelte beboer.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker ved at spørge ind til beboernes ønsker på dagen. Hertil beskrives, at der afholdes indflytningssamtaler for nye beboere, og at pårørende bidrager med viden om beboeren og dennes livshistorie. Beboerens vaner, rutiner og livshistorie dokumenteres i Cura.</p> <p>Medarbejderne beskriver forskellige opfattelser af, hvorvidt klippekortet anvendes. En medarbejder siger fx, at klippekortet ikke anvendes på hendes afdeling. Medarbejderne udtrykker hertil tvivl om, hvornår der er tale om klippekortsaktivitet og hvornår der blot er tale om hverdagsaktivitet. Hertil reflekterer medarbejderne blandt andet over, hvornår en gåtur og en bustur hører under klippekortsaktivitet. Medarbejderne beskriver, at anvendelsen af klippekortet dokumenteres i Cura.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en metode til at anvende beboerens ressourcer, således at beboerne ikke mister deres færdigheder. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de lader beboeren klare de opgaver, de kan, og i stedet yder en kompenserende hjælp. En medarbejder beskriver, hvordan hun afventer og går lidt væk, således at beboeren gives plads og tid til selv at løse opgaven selv.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, at der tales med beboerne om ønsker til genoplivning og at dette fremgår af Cura eller som symbol på e-tavlen. Samtalerne foretages af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske sammen med lægen.
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at social- og sundhedsassistenterne ofte har telefonisk kontakt med hospitalerne, når en beboer er indlagt. Ved udskrivelsen følger social- og sundhedsassistenten ligeledes op, og der samarbejdes med fysioterapeut eller ergoterapeut ved forandringer i beboerens funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at viden om beboerne deles ved morgenmøder og ved de faste tavlemøder. Hertil, at der afholdes et ugentligt tværfagligt møde, hvor også terapeuter og kostansvarlig medarbejder deltager. Herudover anvendes også et rapportskema mellem vagtlag, hvorpå vigtige oplysninger fremgår, fx hvis en beboer er indlagt eller udskrevet.</p> <p>Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som værende godt, hvilket bevirker, at der reageres hurtigt, når en beboer har en problemstilling, fx hvis der er problemer med en kørestol eller andet hjælpemiddel.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for hvordan beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen. Hertil vurderes dog, at medarbejderne beskriver forskellige opfattelser af, hvorvidt klippekortet anvendes samt manglende tydelighed for, hvornår der er tale om en klippekortsaktivitet.

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

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed skabes gennem kontinuitet, faste tidspunkter for besøg, øget tilsyn og overholdelse af aftaler. Besvarelse af nødkaldet beskrives også som tryghedsskabende. Hertil beskrives, at der kan være ventetid, hvilket kan skyldes manglende ressourcer eller at medarbejderne er optaget af andre opgaver. Medarbejderne reflekterer over brugen af tovejs kald, og hvordan dette måske kan anvendes til andre beboere. Medarbejderne italesætter, at der indimellem er udfordringer med kaldet, og at de derfor afprøver kaldet hos beboerne, for at sikre, at det virker.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne, at fald forebygges gennem anvendelse af trædemåtter og samarbejde med fysioterapeut. Som en del af at forebygge tryksår, beskrives opmærksomhed på rygaflastende puder, madrasser og at der reageres hurtigt ved rødme eller smerter.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere, at urinvejsinfektioner kan forebygges gennem god hygiejne og væske. Hertil beskrives, at der laves god introduktion af ufaglærte kollegaer for at sikre, at de udfører plejen korrekt. Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender værnemidler og følger gældende restriktioner hos beboere med infektioner. Medarbejderne henviser til, at de får viden herom fra sygeplejersken, at der er ikon for smitterisiko på tavlen, og at der anvendes smittevogn, som kan tages med ind i boligen.</p> <p>For beboere, der forlader plejehjemmet og er i risiko for ikke at kunne finde hjem, italesætter medarbejderne, at man anvender GPS og dørkontakt, som adviserer medarbejderne, når døren åbnes.</p>

	En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Hertil beskrives, at antal tabletter kontrolleres i Cura, ligesom der er opmærksomhed på, om der også er anden medicin, samt at medicinen skal ses indtaget. Medarbejderne beskriver, at tabletterne ophældes i et bæger, som så medbringes til beboeren. Tilsynet drøfter korrekt medicinadministration med medarbejderne og bemærker, at medarbejderne fremstår mindre sikre i den rette metode.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, men at medarbejderne beskriver lang besvarelse af nødkald, hvilket kan skyldes manglende ressourcer eller at medarbejderne er optaget af andre opgaver. Samtidig vurderes, at medarbejderne italesætter, at tabletterne ophældes i et bæger, som så medbringes til beboeren, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at der dagligt udarbejdes en arbejdsseddel, hvortil beboerne fordeles ud fra prioritering om kontaktperson, beboernes ønsker for tidspunkt til hjælpen samt beboernes kompleksitet og tyngde. Medarbejderne italesætter, at nogle beboere er af en kompleksitet, hvor det prioriteres, at beboerens pleje varetages af faste medarbejdere. Hertil beskrives, at vikarer og afløsere klædes på til opgaven, og at de har adgang til Cura. Hvis adgangen svigter, beskriver medarbejderne, hvordan de forklarer vikaren/afløseren, hvad man skal hos den enkelte beboer.</p> <p>Under plejen beskrives, at døren lukkes og alle remedier klargøres, således at forløbet gennemføres hensigtsmæssigt, og således at der ikke kommer forstyrrelser. Hvis en beboer har brug for øget ro, laves aftaler om at telefonen lægges udenfor, således at kaldene ikke forstyrrer beboeren.</p> <p>Ved ændringer i beboernes tilstand beskriver medarbejderne, hvordan de kontakter en social- og sundhedsassistent og videregiver deres observationer. Medarbejderne henviser til, at social- og sundhedsassistenten udfører TOBS.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de foretager dokumentationen sidst på eftermiddagen, idet der er travlt om formiddagen. Medarbejderne har en oplevelse af, at de stort set får dokumenteret det, de skal.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er lavet aftaler om, at der skal dokumenteres på alle beboere mindst én gang om ugen, således at der også dokumenteres status og opfølgning hos de beboere, som er stabile og hvor der ikke sker afvigelser. En medarbejder italesætter, at dette ikke altid er muligt, grundet travlhed.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de har fået undervisning i dokumentation, at de føler sig klædt på til opgaven, og at der er mulighed for hjælp og sparring.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Ved spørgsmål omkring instrukser og vejledninger henviser medarbejderne til vejledning om hygiejne, hvortil der er en instruks om Clostridium. Medarbejderne italesætter, at instruksen er printet ud og at de derfor tilgår instrukserne i en fysisk mappe på kontoret. Samtidig beskrives, at flere instrukser også sendes ud via mail.</p> <p>Medarbejderne henviser til Teams og til VAR, som anvendes i elevarbejdet og til oplæring af vikarer/afløsere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboerens tilstand i henhold til eget kompetenceområde. Samtidig vurderes, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen opbygges efter en ensartet struktur og at den indeholder beskrivelser om den hjælp og støtte, beboeren skal have. Der anvendes faste overskrifter, og beskrivelserne skal være af en grad, så alle kan anvende planen til at udføre plejen hos beboeren.</p> <p>Medarbejderne italesætter også, at beboerens ressourcer fremgår som en del af besøgsplanen, hvor ergoterapeuten tilføjer beskrivelser på baggrund af den udførte ADL-vurdering.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at det er kontaktpersonens ansvar at opdatere besøgsplanerne, og at dette gøres ved ændringer.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne henviser til, at der laves handlingsanvisninger på opgaver under Sundhedsloven, som fx medicin og sårpleje. Medarbejderne henviser til at handlingsanvisningerne udarbejdes af social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, og at disse skal indeholde en beskrivelse af, hvordan opgaven skal udføres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>På baggrund af tilsynets observationer på tilsynsdagen er medarbejderne spurgt yderligere ind til måltidet og Slottet som arbejdsplads.</p> <p>I forhold til måltidet beskriver medarbejderne, at det gode måltid skabes ved, at medarbejderne sidder med under måltidet, således at der skabes god dialog og hyggelig stemning. En medarbejder beskriver, at der er arbejdet med værtskabet, hvortil rollerne er fordelt, således at én medarbejder sidder med ved bordet, mens en anden medarbejder besvarer nødkald og løser andre opgaver. Medarbejderne har alle en oplevelse af, at der sidder medarbejdere med under måltidet og de kan derfor ikke genkende beboernes oplevelse.</p> <p>Vedrørende Slottet som arbejdsplads beskriver medarbejderne, at de oplever Slottet som en god arbejdsplads, med gode kollegaer og beboere, som de er glade for. Samtidig beskrives dog, at der i hverdagen kan opleves frustrationer, hvilket skyldes sygdom og manglende ressourcer. Ifølge medarbejderne bevirker dette, at kvaliteten af plejen bliver påvirket og at medarbejderne ofte ikke kan løse de opgaver, som de ønsker. Bad og gåture må aflyses grundet de manglende ressourcer. Medarbejderne italesætter samtidig, at der ofte er sygemeldinger i weekenderne fra afløserne, hvilket skaber yderligere arbejdspress. Hertil fremhæver medarbejderne, hvordan de er gode til at hjælpe hinanden på tværs.</p>

	På tilsynsdagen har tilsynet også været i dialog med medarbejdere på fællesarealerne, som spontant har henvendt sig til tilsynet og beskrevet, hvordan manglende ressourcer også påvirker kvaliteten af dokumentationen og medicinhåndteringen.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

På baggrund af tilsynets observationer vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre det gode måltid, hvortil medarbejderne italesætter en praksis, hvor der altid sidder en medarbejder med under måltidet. Herudover er medarbejderne adspurgt om Slottet som arbejdsplads, hvortil det vurderes, at medarbejderne italesætter Slottet som en god arbejdsplads, men at mangel på ressourcer kan påvirke kvaliteten af plejen, hvor også gåture eller bad må aflyses. Samtidig vurderes, at medarbejdere som tilsynet har været i dialog med på fællesarealerne, ligeledes beskriver, hvordan manglende ressourcer påvirker dokumentationen og medicinhåndteringen.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får beboerne 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 beboerne, 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 beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg godkender rapporten.

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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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