



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Fælledgården

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	23
5. Yderligere oplysninger	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
Om BDO	26

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Plejehjemmet Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø

Leder: Hannah Hjorth

Antal boliger: 193 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og fire faglige koordinatorer, der er uddannede social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Christina Ryel, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, senior manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmet på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende beboernes oplevelse af madens kvalitet og rammerne for måltidet.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har valgt en omorganisering, der nu og fremadrettet sikrer understøttelse af et datadrevet og systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier mødes med særdeles tilfredsstillende respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med de tre observationsstudier er særdeles tilfredsstillende udført med hensigtsmæssig planlægning og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælperekskaber til rådighed for at udføre opgaverne.

Tilsynet vurderer, at den samlede vurdering af observationerne overordnet er på et tilfredsstillende niveau.

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

Derimod vurderer tilsynet, at der i det andet observationsstudie af personlig pleje leveres praktiske støtte og personlige pleje på en mindre tilfredsstillende måde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke efterlever de gældende retningslinjer for korrekt brug af værnemidler samt håndhygiejne, og således skaber medarbejderen en potentiel risiko for smittespredning.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, som indbyder til socialt samvær og aktivitet på meget tilfredsstillende vis. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en meget tilfredsstillende variation af aktivitetstilbud på plejehjemmet.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles 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, og at boligerne og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset to beboere, der er mindre tilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne generelt oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Fraset en beboer, der oplever, at der er stille, og at maden ikke altid serveres hjemligt.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en god og respektfuld kommunikation. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og at de har kendskab til retningslinjer vedrørende stillingtagen til genoplivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne forstyrres en del i deres daglige arbejde af telefonopkald, hvilket til tider også påvirker beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Dog vurderes det, at medarbejderne, grundet travlhed, til tider anvender en uhensigtsmæssig arbejdsgang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og på KK-intra, samt at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Fælledgården:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie af personlig pleje undlader at udføre korrekt håndhygiejne i en sådan grad, at der er fare for beboersikkerheden.

Tilsynet bemærker, at to beboere, er mindre tilfredse med madens kvalitet, samt at en beboer oplever, at der er meget stille ved måltidet, og at maden ikke altid serveres hjemligt.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at deres arbejdstelefoner skaber forstyrrelser for beboerne, samt at medarbejderne mangler tid til dokumentationsarbejdet.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter tiltag, der sikrer at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på beboernes oplevelse af madens kvalitet og rammerne ved måltider, herunder stemning og servering af maden.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse, i dialog med medarbejderne, finder optimale rammer for arbejdstelefoner og udførelse af dokumentationsarbejdet.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Sidste års tilsyn blev gennemført som et aftentilsyn, og Fælledgården modtog anbefalinger vedrørende observationsstudierne, beboerinterview og medarbejderinterviewet. Ledelsen fortæller, at efter sidste års tilsyn besluttede ledelsen at iværksætte et målrettet fokus på beboernes oplevelse af kvaliteten af maden og rammerne for måltidet. Der er i efteråret ansat en projektmedarbejder med fokus på mad og måltider under plejehjemmets køkkenleder. Projektmedarbejderen er startet med at lave observationsstudier af alle døgnets måltider på alle afdelinger. I løbet af foråret faciliterer projektmedarbejderen 2 timers undervisning for alle medarbejdere i madens anretning, rammerne for måltidet og faglig opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand. Fælledgården har nedsat en kvalitetsgruppe og en styringsgruppe omkring maden og måltiderne. Sidste års brugertilfredshedsundersøgelse viste, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af maden. Ledelsen oplyser, at samarbejdet er blevet bedre mellem boligselskabet, som udlejer plejeboligerne, og ledelsen. Der er stadig enkelte udfordringer, da opgaverne omkring ind- og udflytning fortsat er delt mellem begge parter. Ledelsen er opmærksomme på at informere omkring dette allerede ved fremvisninger af boliger. Ledelsen fortæller, at organiseringen omkring faglig udvikling i aftenvagten er ændret efter sidste års tilsyn. Der bliver afholdt faglige dage, målrettet aften- og nattevagter. Afdelingslederne tilmelder deres medarbejdere disse dage, hvor der er mødepligt. Programmet for dagene er faglige temaer, som fx hygiejne og faglige udviklingsområder på Fælledgården. Tilstedeværelse af udviklingssygeplejersken i aftentimerne er blevet struktureret efter sidste års tilsyn. Der er ofte en af afdelingslederne til stede til kl. 17.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen fortæller, at der på Fælledgården er flere faglige udviklingsområder. Bl.a. er der fokus på at: <ul style="list-style-type: none">• Reducere bleforbruget samt brugen af sugende underlag.• Implementere ny rengøringsinstruks fra Statens Serums Institut• Implementere ny opbygning i medicinvogne Derudover fortæller ledelsen, at Fælledgården er i gang med at kortlægge beboernes behov for medarbejderstøtte til pleje og forflytninger. Medarbejderne er ligeledes undervist i at lave disse vurderinger. Disse værktøjer skal bruges til at tydeliggøre, om en afdeling har brug for at øge normeringen ved at låne medarbejdere fra en anden afdeling.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmet på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende beboernes oplevelse af madens kvalitet og rammerne for måltidet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Ledelsen beskriver, at Fælledgården er organiseret med en forstander, fem afdelingsledere, en faglig leder, en leder for køkkenet samt en ledende fysioterapeut. Der afholdes ledermøder med et fast interval. Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet planlægges ud fra en fast strategi. Kvalitetsgrupperne i afdelingerne er blevet større, og der har været iværksat brush-up undervisning af forbedringsmodellen for kvalitetsgrupperne. Fælledgårdens udviklingssygeplejerske deltager på skift i afdelingernes kvalitetsmøder. Der er faste ugentlige møder i alle afdelinger, hvor afdelingsleder, sygeplejerske og fysioterapeut drøfter udfordringer i afdelingen og evt. planlægger undervisning for de øvrige medarbejdere. Derudover gennemføres triagering fast tre gange om ugen i alle afdelinger. I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser følger kvalitetspsygeplejersken op på Fælledgårdens indrapporterede utilsigtede hændelser, og tiltag drøftes på møderne ved forbedringstavlen. Læringen af indrapporteringen tager afdelingslederne med ud i afdelingerne.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har valgt en omorganisering, der nu og fremadrettet sikrer understøttelse af et datadrevet og systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen ønsker, at tilsynet skal have fokus på, hvorledes medarbejderne anvender professionel kommunikation. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:
Kommunikation

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen ringer på døren, låser sig ind i boligen, og hilser beboeren godmorgen. Medarbejderen går hen til beboeren, der ligger i sin seng, og henvender sig i øjenhøjde for at fortælle om morgenens plejeopgaver. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog, og forklarer bl.a., at der skal skiftes stomipose ved dagens morgenpleje. Beboeren spørger lidt bekymret ind til stomiskiftet, og medarbejderen forklarer med i et roligt stemmeleje, at alt er som vanligt, og at stomiskiftet er hurtigt klaret. Medarbejderen benytter beboerens navn, og fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Beboeren reagerer positivt på den faste rutine og det rolige og imødekomende kropssprog, som medarbejderen benytter.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderne hilser på beboeren, der ligger i sengen. Beboeren har ikke noget sprog, men er tydeligt meget glad for at se de to medarbejdere, der kommer ind i boligen med en frisk energi og store smil. Medarbejderne spørger ind til beboerens velbefindende, og de italesætter, at beboeren ser ud til at have sovet godt. Medarbejderne anvender beboerens fornavn i kontakten. Samtidigt er medarbejderne opmærksomme på at tale en ad gangen og at sikre øjenkontakt i dialogen med beboeren. De to medarbejdere taler i et begrænset omfang med hinanden og alene om plejerelevante temaer. De har dermed begge fuldt fokus på beboeren, og de er nærværende under hele plejeforløbet.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Ved frokostens start ses to beboere med kognitive udfordringer placeret i den ene ende af frokostbordet. Andre beboere ankommer til frokostbordet lidt efter lidt, og de bydes velkommen af en medarbejder, der er ved at gøre frokosten klar. Da alle beboerne har fundet sig til rette, stiller den ene medarbejder sig for bordenden, og læser frokostmenuen op fra menukortet. Dagens menu er fransk inspireret, og der grines lidt i fællesskab af den svære udtale. Efterfølgende er der sparsom samtale ved bordet, men stemningen er afdæmpet og behagelig. En medarbejder anretter maden i køkkenet, og har fokus på serveringen, men stiller sig ved bordet et par gange i løbet af frokosten, og spørger beboerne til madens smag, og om der er nogen, der ønsker mere mad. En medarbejder, der er placeret ved beboere med behov for støtte til måltidet, har en kortfattet dialog relateret til måltidet og den støtte, der ydes.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje

Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og medarbejderen sikrer beboerens accept inden handlingen påbegyndes. Beboeren er meget opmærksom på stomiposeskiftet, og fx husker beboeren medarbejderen på, at stomi-ringen skal klippes i en specifik omkreds, hvilket medarbejderen anerkender beboeren for at have godt styr på. Medarbejderen inddrager beboeren i stomiskiftet ved at bede beboeren om at varme stomipladen inden påsætning. Denne rutine virker beboeren velkendt med, og beboeren medvirker ved at løfte armen, så medarbejderen kan lægge stomipladen til opvarmning

under beboerens arm. Medarbejderen inddrager efterfølgende beboeren i valg af fodtøj, og hvilken tandbørste der skal benyttes.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og beboeren inddrages i alle beslutninger under plejeforløbet. Indledningsvist inddrages beboeren i beslutningen om, hvilken bluse beboeren ønsker at have på. Medarbejderne orienterer desuden løbende beboeren forud for en ny handling f.eks.; *'Nu skal vi hjælpe dig med at blive vasket under armene'*. Tilsynet bemærker, hvordan beboeren inddrages flere gange i forbindelse med hudpleje, herunder stillingtagen til, hvilken creme beboeren ønsker at få på. Medarbejderen siger; *'Det er den, der dufter så godt'*.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne bestemmer selv, hvor de vil sidde, og det ses, at de fleste beboere går målrettet efter deres faste plads. Der tilbydes mælk eller vand til måltidet, og beboerne vælger selv, hvilke drikkevarer de ønsker. Derudover bliver der individuelt spurgt ind til, om der er beboere, der ønsker hjælp til udskæring eller ophældning af drikkevarer. Der serveres fra fade, som er stillet frem på bordet, så beboerne selv kan vælge mængden af maden.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Beboeren har få ressourcer, som medarbejderen inddrager gennem hele plejeforløbet i det omfang, beboeren kan medvirke. Fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig i sengen og til at løfte benene i forbindelse med påklædning af bukser og strømper. I forbindelse med forflytning med lift til beboerens kørestol guider medarbejderen til, at beboeren holder fast i lifthåndtagene. Beboeren virker tilfreds og tryk ved at medvirke til forflytningen.

Under den personlige pleje på badeværelset spørger medarbejderen ind til, om beboeren ønsker at børste tænder selvstændigt, men beboeren afslår. Medarbejderen udfører derefter kompenserende pleje af øvre hygiejne og mundpleje.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Beboeren deltager aktivt i plejeforløbet, idet medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne anvender verbal guidning, og de udviser stor tålmodighed i samarbejdet med beboeren. Bl.a. guider medarbejderne beboeren til aktivt at deltage i forbindelse med forflytninger. Medarbejdernes konsekvente verbale guidning betyder ligeledes, at beboeren selv bøjer og strækker arme og ben i forbindelse med både personlig hygiejne og påklædning.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Der er dækket op til måltidet, inden beboerne ankommer til frokosten. Flere beboere ses med sparsomme ressourcer, og de har behov for fuld støtte til indtagelse af måltidet. En medarbejder sætter sig iblandt beboerne for at yde dem støtte til måltidet. Andre beboere med flere ressourcer kommer selv gående til frokoststuen, hvor de sætter sig i den modsatte ende af bordet. Beboerne får her serveret maden på fade, som beboerne selv kan forsyne sig fra, og der ses mindre kander med vand. Da det ene fad er tomt, sørger en medarbejder for at fylde fadet igen, og beboerne lader fadet gå rundt igen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier mødes med særdeles tilfredsstillende respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de sikrer sig, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn og at stille skraldespanden inden for rækkevidde. Medarbejderen tager indledningsvist et engangsforklæde på, og indstiller plejesengen i korrekt højde. Morgenplejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, der er tilpasset beboerens behov og i et roligt tempo. Efter nedre hygiejne i sengen forflyttes beboeren i lift over i en kørestol, og køres ud på badeværelset, hvor den øvre hygiejne færdiggøres. Efter endt pleje hjælpes beboeren ud i fælleskøkken, hvor beboeren kommer i tanke om, at de har glemt at give ansigtscreme på. Medarbejderen hjælper beboeren tilbage i boligen, og beboeren får ansigtscreme på. Denne lille forglemelse virker ikke til at påvirke beboeren, der er tilfreds med at få cremen på.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderen har desuden affaldsspand inden for rækkevidde.

Medarbejderen anvender beboerens plejeseng på en rutineret måde med henblik på sikring af både hensigtsmæssig arbejdshøjde og komfort for beboeren. Forløbet gennemføres uden unødige afbrydelser.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Måltidet gennemføres uden unødige forstyrrelser, og organiseringen af opgaver ses hensigtsmæssigt fordelt blandt medarbejderne. Nogle af medarbejderne har til opgave at anrette maden, at servere og at gå til og fra køkkenet. Andre medarbejdere har til opgave at sidde ved bordet, hvor de sikrer hjælpen til de enkelte beboere, der har behov herfor. Derudover er der medarbejdere, der hjælper de beboere, der har valgt at spise i egen bolig.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de tre observationsstudier er særdeles tilfredsstillende udført med hensigtsmæssig planlægning og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælperedskaber til rådighed for at udføre opgaverne.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, der udføres efter at tilsynet har forladt boligen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderne sikrer, at der ryddes op efter endt pleje, og de tager affald med ud. Beboeren er ikke selv i stand til at deltage i opgaveløsningen. Beboeren bliver liggende i sengen, og medarbejderne aftaler med beboeren, at de kommer tilbage lidt senere.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne har ordnet borddækningen, inden måltidet startes. En medarbejder rydder tallerkener af bordene i takt med, at beboerne bliver færdige med at spise, og de udfører korrekt håndhygiejne undervejs. Resten af oprydningen sker efter, at tilsynet har forladt frokoststuen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Beboeren tilbydes nedre hygiejne i sengen, og plejen udføres korrekt fra rent til urent. Efter nedre hygiejne og nedre påklædning forflyttes beboeren med loftlift til kørestol, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. Liftsejl, lift og kørestol anvendes korrekt og med stor rutine og erfaring, idet beboeren ses tryk og rolig ved forflytningen. Beboeren køres ud til badeværelset, hvor der støttes til øvre hygiejne og grundig mundpleje ved omhyggelig tandbørstning. Beboeren støttes ligeledes til håndhygiejne efter endt pleje på badeværelset, inden beboer køres ind til morgenmaden.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager generelt korrekt handskeskift gennem plejeforløbet. Det observeres dog, at medarbejderen benytter urene handsker til åbning af skuffen med rent tøj. Tilsynet observerer tillige, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne, hverken håndvask eller afspritning, imellem handskeskift samt efter uren indsats. Tilsynet observerer fx, at medarbejderen presser affald fra nedre hygiejne ned i skraldespanden med bare hænder, hvorefter medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne inden påtagning af rene handsker. Medarbejderen ses ikke udføre korrekt håndhygiejne, inden boligen forlades, og herefter går medarbejderen direkte til fælleskøkkenet for at klargøre beboerens morgenmad. Der ses fx ingen håndhygiejne, inden medarbejderen henter yoghurten i køleskabet eller tilbereder morgenmaden.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderne ifører sig indledningsvist engangsforklæder og engangshandsker. Medarbejderne udfører korrekte handskeskift igennem forløbet, ligesom der desuden udføres håndhygiejne imellem handskeskift. Beboeren tilbydes sengebåd, hvor medarbejderne indleder med at vaske beboeren i ansigtet, herefter overkroppen og til sidst i intimområdet. Den personlige hygiejne udføres efter de faglige retningslinjer og med opmærksomhed på en grundig tørring og hudpleje på udsatte områder. Dertil observeres det, at medarbejderne er opmærksomme på beboerens blufærdighed, og de sikrer en løbende afdækning af beboerens intimområder. Den ene medarbejder støtter beboeren med tandbørstning, hvilket beboeren ikke er så glad for. Medarbejderen fortæller omsorgsfuldt, hvad medarbejderen foretager sig under hele processen, bl.a. siger medarbejderen; *'Nu tager jeg lige tænderne hernede - det tager ikke lang tid, hvis du åbner munden godt op'* - efterfulgt af et *'Rigtigt godt..det gik fint..tak for hjælpen'*.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne er fordelt i hver sin ende af et langt bord, så de beboere, med behov for støtte pga. kognitive udfordringer, sidder sammen med en medarbejder, mens

beboere med flere ressourcer er placerede i den modsatte ende. Medarbejderen, der yder støtte til beboernes måltid, skaber en rolig spisesituation ved sit nærvær og en rolig samtale med beboerne. En medarbejder, der varetager serveringen, er meget opmærksom på, at de rette beboere får specialmad, og medarbejderen sikrer fortykning og udskæring af maden, dog uden at sætte sig ved bordet. De beboere, der har flere kognitive ressourcer, har ikke en medarbejder til bords, men medarbejderen, der varetager køkkenet, sætter sig ved bordet, da måltidet er næsten slut, og indgår i en kortvarig dialog om måltidet. En medarbejder, der har ansvar for medicinudlevering, giver beboerne medicin i løbet af måltidet, og enkelte beboere får deres medicin, da måltidet er ved at være slut.

Tilsynets samlede vurdering -3

Tilsynet vurderer, at den samlede vurdering af observationerne overordnet er på tilfredsstillende niveau.

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

Derimod vurderer tilsynet, at der i det andet observationsstudie af personlig pleje leveres praktisk støtte og personlige pleje på en mindre tilfredsstillende måde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke efterlever de gældende retningslinjer for korrekt brug af værnemidler samt håndhygiejne, og således skaber potentiel risiko for smittespredning.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Alle afdelinger er indrettede med både spisestuer og dagligstuer, som er indrettede hjemligt med mindre borde og stole i små grupper, og med blomster, spil, billeder og bøger, der indbyder til samvær.

På afdelingerne er der åbent ud til altanerne eller terrassen i stuetagen, hvor der observeres et blomsterhav af tulipaner. Der observeres en god kontakt mellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne. Medarbejderne hilser imødekomende på beboerne, og i flere tilfælde benytter medarbejderne fysisk kontakt til beboerne. Medarbejderne anvender beboernes navne i dialogen, og de sikrer sig, at kommunikationen foregår i øjenhøjde.

Sociale aktiviteter

På tilsynsdagen er der i eftermiddagstimerne altanbanko på tværs af afdelingerne. Tilsynet får oplyst, at altanbanko foregår via storskærme i hver afdeling, hvilket er til stor glæde for beboerne, og at mange beboere altid er deltagende. Tilsynet får fremvist to flotte buketter blomster, som er dagens gevinst til to heldige beboere.

Tilsynets samlede vurdering -1

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet på meget tilfredsstillende vis. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, og at der således

er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en meget tilfredsstillende variation af aktivitetstilbud på plejehjemmet.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet interviewer tolv beboere. Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, at personalet er søde og at de oplever tryghed. Enkelte af beboerne udtrykker savn i forhold til deres tidligere bolig, før de flyttede på plejehjem, men de beskriver samtidigt, at de er faldet godt til, og at de trives på plejehjemmet. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er faktisk tryg. Her er jeg sikker på at få hjælp'.</i> • <i>'Jeg har det godt, og føler mig meget tryg. Det eneste jeg fortryder er, at jeg ikke søgte før. Jeg var meget isoleret derhjemme'.</i> • <i>'Ja jeg er tryg ved at bo her. Jeg har fået at vide, at jeg ikke kan blive smidt ud af min bolig, det gør, at jeg er ekstra tryk!'.</i>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Alle beboerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. Enkelte beboere udtrykker tristhed over, at de ikke længere selv formår at klare hverdagsting, eksempelvis at komme på gaden eller at handle ind. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne fortæller mig, hvad man kan lave, og så er det mig, der vælger, hvad jeg laver'.</i> • <i>'Ja, for jeg kan gå, når jeg vil. Jeg har et ur, hvor jeg kan kommunikere med medarbejderne, det er jeg glad for, så kan de hjælpe mig med at finde hjem'.</i> • <i>'Det der er tilbage af livet, det bestemmer jeg selv. Om aftenen kan jeg selv bestemme, hvornår jeg vil i seng, det er rart'.</i>
-------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Alle tolv beboere oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne udtaler bl.a.:</p>
---	---

- *'Meget, meget god hjælp - de er meget professionelle, og de har store hjerter'*
- *'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, og de er meget dygtige. Jeg har en fast kontaktperson, jeg er meget glad for'.*

Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan. En beboer udtaler bl.a.:

- *'Det betyder så meget for mig at kunne selv små ting. Det giver mig følelsen af at være menneske... Medarbejderne kommer og spørger mig; 'Vil du ikke gå en tur med rollatoren'. Jeg er blevet meget stærkere siden, jeg er flyttet ind.'*

Beboerne 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 den lokale afdelingsleder. En beboer siger bl.a.:

- *'Jeg taler bare med medarbejderne, og hvis der er noget, der ikke fungerer for mig, så bliver det ændret med det samme'*

Observation

Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. Enkelte beboere observeres med kognitiv funktionsnedsættelse, hvilket ikke gør det muligt for beboerne at svare fyldestgørende på tilsynets spørgsmål. Beboerne ses med tøj, der sidder rigtigt, velfriseret hår og rene negle.

Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes tilstrækkeligt renholdte, afspejlet i forhold til den enkelte beboers livsstil.

Kontinuitet i støtten

Alle tolv beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere beboere, at der er en del forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, da alle er søde, og at de hjælper med det, der er behov for. Alle tolv beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg har en fantastisk kontaktperson. Hvis jeg f.eks. skal på hospitalet, så laver hun sandwich til mig, og jeg kommer til at spise den i bussen, fordi jeg ikke kan vente til jeg kommer på hospitalet'.*
- *'I øjeblikket har jeg en elev. Ellers har jeg en fast medarbejder. De er begge rigtige søde ved mig. De overholder altid aftaler'.*
- *'Jeg har en fast kontaktperson. Jeg kender næste alle, og der er næsten ingen vikarer. Frisøren kommer fx op og laver aftaler med mig, det er rart'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles 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, og at boligerne og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er så søde og hjælpsomme - se min altan, det har medarbejderne hjulpet mig med. Jeg tror, at jeg bor i Cindarella-land, så godt som jeg har det'.</i> • <i>'Medarbejderne taler altid pænt, og de udviser respekt'.</i> • <i>'De er rigtig søde, men jeg taler også pænt til dem'.</i>
--	---

Emne: Muligheder for at være social	Data: Beboerne fortæller, at der er gode muligheder for at være social og at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, at de opfordres til deltagelse i aktiviteterne af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg. Beboerne nævner bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg deltager i det, jeg har lyst til. Medarbejderne fortæller mig, hvad man kan vælge. Jeg vælger banko, musik og sang. Jeg kan også godt lide at være i haven om sommeren'.</i> • <i>'Hver fredag kommer der en og spiller på guitar for os, og så synger vi de gamle sange sammen - det er så hyggeligt'.</i> • <i>'Jeg går mange ture og ser fjernsyn. Jeg har været til stolegymnastik og påskefrokost, det var hyggeligt'.</i> Alle beboerne giver udtryk for, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. Enkelte beboere nævner, at de synes, at det er lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, og at de derfor har svært ved at føre en samtale.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: 10 ud af tolv adspurgte beboere er tilfredse med maden, og de synes, at den er god og varieret. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er god, men vi får ikke varm aftensmad, men til frokost. Det kan jeg ikke forstå. Jeg er ikke vant til at spise varm mad til frokost, men sådan er det jo bare her'.</i> • <i>'Det er god mad hver dag, i påsken fik vi laksemadder, de var gode'.</i> • <i>'Maden er meget god, der er god variation og smag i retterne'.</i> To beboere er mindre tilfredse med kvaliteten af maden. Beboerne udtaler: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Den varme mad er god, men jeg savner kogte grøntsager. Vi får mest råkost. Det kan jeg ikke tygge. Smørrebrødet er jeg ikke altid vild med, fordi de pynter det så voldsomt'.</i>
---------------------------------	--

- *'Jeg vil ikke have varm mad til frokost. Der er dårligt kød, og kartofterne er for hårde. Kødet kan næsten ikke skæres. Der er en fin variation, men der er vegetar om mandagen, og det kan jeg ikke lide. Jeg er ikke vegetar'.*

Beboerne fortæller, at der afholdes kostmøder, hvor de kan komme med ønsker til maden, og beboerne oplever, at der generelt bliver lyttet til ønskerne fra køkkenets side. Dog oplever to beboere, at der ikke bliver lyttet til ønskerne.

Alle tolv beboere spiser deres måltider i fællesstuerne, og de oplever, at der generelt er en god stemning og atmosfære ved måltiderne i fællesstuerne, samt at der er god støtte fra medarbejderne, og at de sidder sammen med dem, de kender. En beboer siger bl.a.:

- *'Det er meget hyggeligt, når vi spiser - vi snakker og griner sammen. Man bliver ked af det, når en beboer er gået bort, men det deler vi også'.*

En beboer oplever, at stemningen ved måltidet er meget stille, og at maden ikke altid serveres på en hjemlig måde. Beboeren siger bl.a.:

- *'Nej stemningen er ikke god. De fleste siger ikke noget. De spiser bare, og så går de ind igen. Medarbejderne serverer bare maden, uden at vi selv kan vælge, de står for enden af bordet og råber, hvor mange kartofler vil du have. Det er ikke særligt hjemligt'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset to beboere, der er mindre tilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne generelt oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Fraset en beboer, som oplever, at stemningen er meget stille, og at maden ikke altid serveres hjemligt.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan plejehjemmet arbejder med kvalitetsarbejdet, og de nævner, at der bl.a. arbejdes med:

- Medicinvoggenes anvendelighed.
- UTH.
- Hygiejne.

Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet ligeledes iværksættes afprøvningsforanstaltninger ved forbedringsarbejdet med PDSA i afdelingerne.

Derudover fortæller medarbejderne, at Fælledgården er påbegyndte et større arbejde omkring beboernes oplevelse af kvaliteten af maden og rammerne for måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne generelt har fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer. • Tale respektfuldt. • Være lyttende og have fokus på øjenkontakt. • Være opmærksom på, at alle beboere er forskellige. • Have en enkel kommunikationsform med få spørgsmål. • Anvende beboernes livshistorie, som samtaleemne.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytning. 14 dage efter indflytning afholdes der indflytnings-samtale, og her inviteres pårørende også med, hvis beboeren ønsker det. I den løbende dialog indsamles der også oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje. Hvordan og i hvilket omfang afstemmes med den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen fx anvendes på individuelle opgaver i beboernes bolig eller til ture uden for plejehjemmet. Aftaler om brug af klippekort planlægges om morgenen.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang tager udgangspunkt i at vedligeholde den enkelte beboers ressourcer. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne kan medinddrages i nogle af de daglige opgaver i boligen og i afdelingen, fx at dække bord og at hjælpe til ved frokost. Ligeledes motiveres beboerne til at deltage i træningen, hvor nogle beboere støttes til at gå selv, mens andre følges.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de bruger guidning og spejling som redskaber i det rehabiliterende arbejde. Ydermere beskriver medarbejderne et velfungerende samarbejde med husets fysioterapeuter, der deltager i ugentlige møder i afdelingen, og som kan kontaktes med henblik på sparring.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at det er en naturlig del af dialogen ved indflytning, hvor de fleste beboere har taget stilling til genoplivning. Ligeledes inddrages beboerens læge, når det er aktuelt.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at når en beboer udskrives, modtages der meddelelse fra hospitalet i Cura, hvor det fremgår, hvad der er sket under indlæggelsen. Medarbejderne følger en procedure ved, at der foretages TOBS-målinger tre gange det første døgn efter beboerens udskrivelse. Beboernes situation gennemgås på tavlemøde, hvor der lægges en plan med udgangspunkt i beboernes behov.</p>

Her deltager husets fysioterapeuter også. Medarbejderne oplyser, at de beboere, der kan medvirke, medinddrages i planen, og afhængigt af situationen og beboerens ønske inddrages pårørende også.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en god og respektfuld kommunikation. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og de har kendskab til retningslinjer vedrørende stillingtagen til genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, at de skaber tryghed for beboerne ved, at:

- Beboerne har faste kontaktpersoner, herunder sikrer kontinuitet i den daglige planlægning.
- Udviser nærvær og er opmærksomme på beboerne.
- Er lyttende, anerkendende og synlige.
- Forventningsafstemmer med beboeren om behovet for tilsyn.
- Skaber rolige omgivelser.

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:

- At være opmærksom på beboerens ernæring, smerter og hud samt opmærksomhed på faldforebyggelse, forebyggelse af tryksår og på ændret tilstand hos beboere ved fx urinvejsinfektioner.
- Have fokus på håndhygiejne, værnemidler og særlige hensyn ved smittsomme sygdomme.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne fortæller, at de sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af støtten ved at tjekke besøgsplanen forud for et besøg hos en beboer, de ikke selv er kontaktperson for. Når medarbejderne kommer ind i boligen, vil de ligeledes sikre sig, at de har de ting, de skal bruge, inden de går i gang. Er det en bolig, hvor beboeren får hjælp til personlig pleje i sengen, vil der altid være et plejebord.

Medarbejderne fortæller, at arbejdstelefonerne kan være en forstyrrende faktor i løbet af dagen, og at det ikke er muligt at sættes telefonen på lydløs, da udgående opkald skal kunne komme igennem. Medarbejderne tilkendegiver, at enkelte beboere kan blive påvirkede ved at blive urolige, når telefonerne bliver ved med at ringe.

Medarbejderne redegør relevant for håndtering af ændringer i beboerens tilstand. Afhængigt af situationen vil medarbejderne søge sparring hos hinanden, kontakte en af sygeplejerskerne eller evt. kontakte en læge. Medarbejderne beskriver, at ændringer i tilstande hos en beboer tages op på tavlemøde, og at det altid dokumenteres.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for deres daglige dokumentationspraksis. Dokumentationen sker som udgangspunkt hos beboeren, hvis det er meningsfuldt at inddrage beboeren, idet der arbejdes med tidstro dokumentation. Medarbejderne tilkendegiver, at systematikken i dokumentationen kan variere, da det hænder, at dokumentationen til tider foregår i observationsnotater grundet travlhed.

Afdelingerne planlægger, at medarbejderne kan gå fra og sidde uforstyrret, når der er større gennemgang af journalerne.

Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra kollegaer, afdelingsleder og sygeplejersker.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer og instrukser til brug for deres arbejde på KK-intra, og at de fremsøger sygeplejefaglige vejledninger og instrukser gennem VAR.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange ved ændringer i en beboers tilstand. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne forstyrres en del i deres daglige arbejde af telefonopkald, hvilket til tider også påvirker beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Dog vurderes det, at medarbejderne, grundet travlhed, til tider anvender en u hensigtsmæssig arbejds-gang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og på KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, at hvert vagthold udfylder beboernes besøgsplaner, og at de ajourføres ved ændringer, samt at de faglige overskrifter anvendes. Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, fx i forbindelse med bad. Medarbejderne fremlægger desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder sundhedsfremme og forebyggelse, blestørrelse, forflytninger og fast badedag.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

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

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Intet at bemærke.

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, 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 - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Her kommer vores faktuelle rettelser;

1. Hannahs efternavn har h i enden.
2. på side 7 i første afsnit og de sidste linjer; forslag til rettelse: Udviklingssygeplejersken er til stede i aftentimerne, og det er blevet struktureret efter sidste års tilsyn. Der er ofte en af afdelingslederne til stede til kl. 17.

Vi har ikke andre faktuelle rettelser.

BDO: Ovenstående er tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Joan Marie Aastrand-Jørgensen
Faglig leder
Fælledgården - Sygeplejerske

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.