



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Klostergården

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER.....	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	23
4.1	FORMÅL	23
4.2	METODE	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	25
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	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 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: Klostergårdens Plejehjem, Strandvejen 91C, 2100 København Ø
Leder: Margit Lundager
Antal boliger: 89 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske)
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, men at der i forhold til måltider og kontinuitet fortsat er udfordringer på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på dette, og at der arbejdes med at finde løsninger. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Under måltidet udfører medarbejderne kommunikationen med beboere, som er mindre tilfredse, med en anerkendende og professionel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i begge observationsstudier har selvbestemmelse og medinddrages, hvor det er muligt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne under begge observationsstudier arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og motiverer beboerne til at anvende deres egne ressourcer. Arbejdet under den personlige pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at udførelsen af måltidet, og medarbejdernes roller under måltidet, ikke er helt fastlagt, og at der sker mange unødvendige forstyrrelser. Det er tilsynets vurdering, at medicinadministrationen, der foretages under måltidet, ikke er foreneligt med det gode måltid, og at der udveksles personlige oplysninger under administrationen af medicinen. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med hensyntagen til beboernes behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende og med forskellige muligheder for at opholde sig inde og ude. Der er mange opslag om aktiviteter og samvær på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at retningslinjerne for medicinadministration i to tilfælde ikke overholdes.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, at de oplever tryghed, samt at de oplever at have selvbestemmelse i hverdagen. Størstedelen af beboerne giver udtryk for, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. De fleste beboere vil være trygge ved at tale om livets afslutning med medarbejderne, mens enkelte finder, at dette hører til i samtale med nærtstående.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje, som de har behov for, og at plejen er af god kvalitet. Beboerne er soignerede, og fællesarealer og boliger er renholdte, ligesom beboernes hjælpemidler fremstår rene. Det er tilsynets vurdering, at beboerne beskriver manglende kontinuitet i medarbejdergruppen, og at dette særligt er et problem i aften timerne, hvor medarbejderne også virker meget travle. En beboer er nervøs for fremtiden på grund af sine oplevelser omkring bemandingen i aften timerne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. En beboer har dog flere oplevelser med en konkret medarbejder, som beboeren oplever taler mindre pænt til to konkrete beboere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med tilbuddet om aktiviteter på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at en beboer beskriver sin indflytning som en god oplevelse. Der er ingen af beboerne, der kan fortælle om overgange i forbindelse med indlæggelser, men en beboer oplevede en god overgang efter et skadestuebesøg. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med medarbejdernes samarbejde med lægen, dog er en borger mindre tilfreds.

Tilsynet konstaterer, at beboeren er tilset af lægen. Tilsynet vurderer, at beboerne er delte i deres meninger om madens kvalitet og variation, samt om deres oplevelser af måltiderne, som nogle finder hyggelige og andre finder meget stille.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for deres faglige overvejelser om kommunikationen med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner, samt hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang og i et tværfagligt samarbejde. Medarbejderne kan redegøre for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne og for korrekt medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i plejen og for planlægningen heraf. Medarbejderne oplever en del forstyrrelser både i arbejdet med plejen og med dokumentationen. Medarbejderne har mulighed for sparring til dokumentationsarbejdet, og de har kendskab til instrukser, vejledninger og VAR systemet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med både besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere under morgenmåltidet modtager deres medicin, uden at medarbejderne ser medicinen indtaget. Tilsynet bemærker ligeledes, at en beboer får dryppet øjne ved morgenbordet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der gives medicin under frokostmåltidet, og at medarbejderen oplyser om medicinen, mens andre beboere er til stede.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på de faglige retningslinjer for medicinadministration, herunder at medicinen skal ses indtaget, og at det samtidig i et fagligt forum drøftes, hvornår og hvordan medicin kan gives omkring måltiderne, så det ikke foregår, imens beboerne spiser, og at der tages hensyn til, at personlige oplysninger ikke drøftes med beboerne på fællesarealet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at rammerne for måltidet ikke er helt fastlagt. Hertil bemærker tilsynet, at der sker mange unødvendige forstyrrelser under måltidet, blandt andet ved, at medarbejdere i andet ærinde passerer gennem spisestuen, at der anrettes mad til beboere, der spiser i boligen, samt at medarbejderne står imellem bordene, mens der spises.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at etablere rammer for det gode måltid, og at det aftales, hvilke roller medarbejderne har under måltidet, samt hvordan måltidet kan skærmes for unødvendige forstyrrelser.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboerne fortsat oplever manglende kontinuitet i medarbejdergruppen, og at det særligt er en problematik i aftentimerne - også i forhold til ventetid. Tilsynet anerkender, at der allerede er ledelsesfokus på problemstillingen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at arbejdet med at skabe kontinuitet fortsættes, og at der ligeledes fortsat er fokus på at sikre vikarernes kendskab til de opgaver, som de skal løse. Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på en konkret beboers oplevelse af ventetid i aftentimerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer beskriver, at en medarbejder har en mindre respektfuld kommunikation i aftentimerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der følges op i forhold til en konkret beboers oplevelser af mindre respektfuld kommunikation i aftentimerne.</p>

Tilsynet bemærker, at en del beboere er mindre tilfredse med madens kvalitet og variation, mens flere beboere ligeledes finder, at måltiderne er meget stille.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre, at beboere finder, at madens kvalitet og variation er god, samt at der sættes fokus på at sikre beboernes oplevelse af et rart måltid.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever at blive forstyrret i deres arbejde - både under plejen og ved dokumentationsarbejdet.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, at medarbejderne forstyrres mindst muligt i deres opgaveløsning.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plekehjemmets leder redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Her modtog plekehjemmet anbefalinger vedrørende håndhygiejne ved handskeskift, manglende kontinuitet, måltidet samt to beboeres oplevelse af, at der ikke var tilstrækkelig mad ved aftensmåltidet.</p> <p>Lederen oplyser, at der i forhold til anbefaling om handskeskift har været generelt fokus på hygiejne, og at der udføres hygiejneaudit. Der er desuden et projekt om hygiejne i forhold til adfærdsdesign-perspektiver. Her arbejdes der med de hygiejniske arbejdsgange i et hjemligt miljø. Der er fx arbejdet med eftermiddagskaffen og måltider. Der er endnu ikke et resultat af projektet.</p> <p>Sikring af kontinuiteten er fortsat en problemstilling, da der er ledige stillinger på plekehjemmet. I forhold til vikarernes opgaveudførelse er de i gang med at udarbejde actioncards, så vikarerne kan se opgaverne beskrevet. Der er opsat støjdæmpning i køkkenerne, hvor beboerne spiser, og der er fokus på at skabe det gode måltid for beboerne og på, at medarbejderne er bevidste om deres roller i forhold til måltiderne. I forhold til problemstillingen omkring, at nogle beboerne ikke oplevede, at der var mad nok, er der arbejdet med dette. Der har været udskiftning i medarbejdergruppen i køkkenet, og der er netop ansat en ny leder af køkkenet.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen oplyser, at der er arbejdet med livets afslutning på plekehjemmet i en lang årrække, herunder ritualer omkring livets afslutning. Ritualerne er drøftet med beboerne, og de tages op jævnligt for at sikre, at disse stadig er, som beboerne ønsker det. Et af ritualerne er, at der sættes lys og billede frem på en særlig hylde på afdelingen, og at der afholdes mindekaffe.</p> <p>Der har været fokus på det daglige hverdagsliv i en tid med COVID-19 og på, at der ikke skabes forvirring for beboerne i rammerne for hverdagen, når epidemien har bølget frem og tilbage og har sat begrænsninger for fx aktiviteterne på plekehjemmet. Der er flere områder, hvor der skal sættes indsatser i gang, idet plekehjemmet flyttede fra Kildevældsovn Plejehjem og ind på Klostergården kort før COVID-19 epidemien. Flytningen har medført, at fokus har været på, at få bygningerne til at fungere, og at støtte beboerne til at trives i de nye rammer. Der er arbejdet med beboerdemokratiet og aktivitetsarbejdet, og der er planer om at opstarte en madklub for beboerne som et led i at skabe hjemlighed.</p> <p>Hverken beboere eller pårørende har ønske om bruger-pårørendemøder, så i stedet holdes der jævnlige pårørendemøder. I forhold til det nære pårørendearbejde arbejdes der med at tage møder med de pårørende, når behovet opstår.</p> <p>Der er arbejdet med medicin-, journal- og hygiejneområderne, herunder er der afholdt audits. Lederen beskriver, at auditresultaterne har været gode, og at der den følgende måned bliver færre audits.</p> <p>Der er plan for, at der i nærmeste fremtid skal sættes fokus på urinvejsinfektioner og genindlæggelser i kvalitetsarbejdet. Temaerne er valgt på baggrund af kvalitetsdata.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, men at der i forhold til måltider og kontinuitet fortsat er udfordringer på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på dette, og arbejder på at finde løsninger.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederen fortæller, at plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske har ansvar for kvalitetsarbejdet, herunder procedurer, UTH, audits og netværksarbejde. Der er normalt en sygeplejerske på hver etage og to sygeplejersker i aftenvagt. Der er dog pt. flere sygeplejersker på vej på orlov. Der er en afdelingsleder på hver etage, forstander og en souschef.</p> <p>Der er dagligt møde for afdelingslederne, og der er tavlemøde i hver afdeling for medarbejderne. En gang ugentligt er der møde på hver afdeling med enten kvalitets- og udviklingssygeplejersken, terapeuterne, køkkenet eller aktivitetsmedarbejderne. Dette sker i fire ugers rul på hver afdeling. Der er møde for sygeplejerskerne to gange ugentligt.</p> <p>Der er arbejdet særligt med at sikre det gode fælles faglige samarbejde i hverdagens udfordringer og dilemmaer, herunder er der afviklet workshop med en ekstern konsulent.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske 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 til tilsynet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad:</u></p> <p>Medarbejderen taler venligt og respektfuldt med beboeren, som tiltales ved navn. Medarbejderen udviser kendskab til beboerens livshistorie, og taler om 'gamle dage' og beboerens uddannelsesbaggrund. Beboeren og medarbejderen har god kemi og griner meget sammen. De taler om beboerens helbreds-mæssige udfordringer, og medarbejderen italesætter sine observationer for beboeren, og følger op på tidlige problematikker sammen med beboeren.</p> <p>Beboeren udtrykker, at hun har smerter i overkroppen efter at have deltaget i erindringsdans dagen før, og medarbejderen stryger forsigtigt beboeren på ryggen.</p>

	<p>Da beboeren spiser morgenmad, spørger medarbejderen ind til beboerens velbefindende, og medarbejderen sætter sig ned ved siden af beboeren i øjenhøjde. Medarbejderen holder beboeren i hånden, mens de taler om hverdagslivet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation under frokosten. En medarbejder præsenterer maden ved at læse op af menuplanen ved hvert bord. Medarbejderen tager sig tid til at tale med beboerne om menuen og fortælle om maden på en positiv måde. En beboer bliver vred over præsentationen og siger, at menuen jo står på tavlen. Medarbejderen anerkender beboerens udsagn og siger, at der læses op, så alle kender menuen.</p> <p>En beboer er negativt stemt i forhold til maden, inden den er serveret. Medarbejderne forsøger at motivere beboeren til at spise. Beboeren ønsker at forlade spise-stuen midt under måltidet, og en medarbejder hjælper beboeren. Beboeren kommer med negative og vrede udtalelser, og medarbejderen afleder og anerkender beboeren flere gange.</p> <p>To beboere fortæller en medarbejder, at kødet er hårdt. Medarbejderen anerkender beboernes oplevelse uden at kritisere maden. Medarbejderen opfordrer en af beboerne til at spise små stykker.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad:</u> Medarbejderen spørger om lov til at åbne vinduet, hvilket beboeren afviser, da beboeren fryser. Medarbejderen respekterer beboerens ønske. Beboeren ønsker at vente lidt med at komme i bad, da beboeren har ondt i bevægeapparatet. Beboeren ønsker at få morgenmad først, og ønsket imødekommes. Da beboeren skal have tøj på, spørges beboeren ind til ønsker hertil. Medarbejderen har løbende opmærksomhed på at italesætte sine handlinger og inddrage beboeren, hvor det er muligt.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Beboerne har små individuelle ønsker og vaner, som imødekommes. Fx tilbydes beboerne forskellige drikkevarer, fx vand og saftvand. En beboer får et glas vin i et vinglas, en anden beboer en dansk vand. En medarbejder spørger en beboer, om hun ønsker hjælp til udskæring af maden. En beboer er meget utålmodig i forhold til, at beboeren ikke selv kan tage maden. Medarbejderne taler med beboeren om, at de er på vej for at hjælpe beboeren med maden.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad:</u> Medarbejderen motiverer beboeren til at anvende sine ressourcer og giver den nødvendige tid til, at beboeren selv kan være aktiv i forløbet. Beboeren guides til at komme om på siden og op at sidde, da beboeren ligger i sengen. I forbindelse med hjælp til bad giver medarbejderen beboeren nogle klargjorte vaskeklude og guider beboeren til at vaske sig selv. Beboeren motiveres til at være aktiv under påklædningen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Maden serveres på fade og i skåle og med tilbehøret i små skåle. De beboere, der kan, tager selv maden. Serveringsformen giver anledning til en del samtale blandt beboerne. Beboerne rækker fade og skåle til hinanden.</p> <p>En medarbejder italesætter madens forskellige komponenter for en beboer, der har behov for verbal støtte til at spise. Medarbejderen fortæller, hvordan maden er sammensat, og beboeren lytter til beskrivelsen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Under måltidet udfører medarbejderne kommunikationen med beboere, der er mindre tilfredse, med en anerkendende og professionel tilgang.

Tilsynet vurderer, at beboerne i begge observationsstudier har selvbestemmelse og medinddrages, hvor det er muligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under begge observationsstudier arbejder med en rehabiliterende tilgang og med at motivere beboerne til at anvende deres egne ressourcer.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad:</u></p> <p>Medarbejderen tilpasser tempoet i plejen til beboerens ønsker og behov, og sørger for, at beboeren er smertedækket, inden plejen igangsættes. Medarbejderen klarer remedier og håndklæder på et rullebord, så alt er til rådighed i plejen og risikoen for unødige forstyrrelser mindskes. Beboeren får udført nedre toilette i sengen, inden hun hjælpes med et bad, hvilket vurderes hensigtsmæssigt. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Inden frokosten serveres, er der dækket op med bakker på køkkenbordet, bakkerne skal anvendes til beboere, der spiser i egen bolig. En medarbejder tilbyder beboerne en vådserviet med hånddesinfektion inden maden, og en beboer hjælpes til at få tørret hænderne. Tilsynet bemærker positivt, at beboere, der anvender rollator, hjælpes til bordet, hvorefter rollatoren fjernes fra spisestuen. Beboerne har faste pladser, og der er ved hver plads dækket op med en farvet serviet, bestik og glas.</p> <p>Inden madvognen køres ind i spisestuen orienteres en medarbejder om, hvordan retten skal serveres, idet der er flere slags tilbehør. Der er sat tallerkener frem til tallerkenservering. En medarbejder forklarer efterfølgende kollegaerne, hvordan tilbehøret til retten skal serveres, og at fx peberrod er stærkt og skal serveres i en lille mængde. Medarbejderen tager styringen over serveringen og beslutter, at maden skal serveres fra fade. Herefter deler medarbejderne tallerkenerne ud på bordene.</p> <p>Beboerne sidder ved fire borde, og to medarbejdere sidder med ved et bord ved måltidets begyndelse. Begge medarbejdere hjælper en beboer hver med at spise. Den ene medarbejder forlader spisestuen, da beboeren er færdig med at spise hovedret, og medarbejder kommer tilbage senere. Den anden medarbejder bliver siddende og samtaler med beboerne ved bordet.</p> <p>Efter der er serveret ved bordene, anrettes bakkerne til de beboere, der spiser i egen bolig. Medarbejderne bevæger sig stille, men det giver alligevel en del uro, og de er også nødt til at tale sammen undervejs. Der er flere medarbejdere, der under måltidet tager lidt styring, baseret på deres viden og erfaring, fx at der skal gemmes en portion mad til en beboer, der kommer lidt senere. Der anvendes et mindre rullebord til nogle af serveringerne i boligerne, og bordet larmer, når det rulles ind og ud af rummet.</p> <p>Der gives medicin under måltidet ved, at en medarbejder går rundt mellem bordene. Tilsynet observerer, at medarbejderen administrerer medicinen korrekt. Medarbejderen knuser piller til en beboer, stående ved køkkenbordet, imens de øvrige beboere spiser.</p>

	<p>Medarbejderen fortæller beboerne om deres medicin, og en beboer oplyses om, at medicinen er forebyggende - beboeren ønsker ikke at indtage medicinen. Ledelsen oplyser efterfølgende, at de ikke mener, at det er sædvane, at medicin gives under måltidet.</p> <p>Det sker mange gange under måltidet, at medarbejdere i andet ærinde passerer igennem spisestuen. Under måltidet sker det ligeledes, at medarbejderne står mellem bordene, imens beboerne spiser. En medarbejder tager ud af bordene efter hovedretten, dette sker, før alle er færdige med at spise hovedretten. Der forventes, at alle er færdige med hovedretten, før desserten serveres.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at arbejdet under den personlige pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at udførelsen af måltidet og medarbejdernes roller under måltidet ikke er helt fastlagt, og at der sker mange nødvendige forstyrrelser under måltidet.

Tilsynet vurderer, at medicinadministrationen, der foretages under måltidet, ikke er foreneligt med det gode måltid, og at der udveksles personlige oplysninger under administrationen af medicinen.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad:</u></p> <p>Beboeren udtrykker, at hun er ked af, at boligen er lettere rodet, og vil gerne have ryddet op. Medarbejderen foretager lettere oprydning i boligen og motiverer beboeren til, at de kan rydde op sammen efterfølgende, når beboerne er færdige med morgenplejen. Tilsynet observerer ikke yderligere hjælp til praktiske opgaver.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad:</u></p> <p>Medarbejderen er iført plastforklæde og mundbind. Da beboeren ikke ønsker at starte med personlig pleje, grundet smerter i bevægeapparatet, henter medarbejderen i stedet beboerens morgenmad og morgenmedicin. Beboeren gives morgenmad og medicin inden morgenplejen, og beboeren er selv meget opmærksom på at få sin medicin. Medarbejderen har sin tablet med, som hun orienterer sig i. Medarbejderen administrerer medicinen, ser medicinen indtaget og kvitterer for administrationen.</p> <p>Efter ca. 30-40 minutter virker beboerens medicin, og medarbejderen ifører sig handsker, plastforklæde og mundbind og kører sengen op i korrekt arbejdshøjde. Medarbejderen gør et vaskefad klar på et rullebord, og sikrer sig, at vandtemperaturen er tilfredsstillende for beboeren. Medarbejderen foretager nedre hygiejne i sengen i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Efterfølgende følges beboeren ud til badeværelset, hvor beboeren hjælpes med et bad. Medarbejderen yder kompenserende hjælp under plejeforløbet. Medarbejderen udfører håndhygiejne, inden boligen forlades.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremstår lyse og indbydende, og i stueetagen er der udkig og udgang til gårdhaver, mens der på de øvrige etager er store balkoner med havemøbler, som beboerne kan benytte.</p> <p>Tilsynet observerer et morgenmåltid i en afdeling, hvor beboerne sidder på faste pladser. Maden står fremme på køkkenøen, og medarbejderne ved, hvilken mad beboerne ønsker at spise. Der er en stille og hyggelig morgenstemning i afdelingen. Tilsynet observerer i to tilfælde, at beboerne modtager deres medicin. I begge tilfælde stiller medarbejderen glasset med piller, og forlader derefter bordet. Medarbejderne ser ikke, at medicinen indtages. En beboer får ligeledes dryppet øjne siddende ved morgenbordet med en anden beboer, der spiser.</p> <p>I en anden afdeling ses der på et rullebord morgenmadsprodukter, mælk og yoghurt, som er placeret på køleelementer, og på nogle borde er brødet gjort klar med husholdningsfilm over, for at brødet ikke skal blive tørt.</p> <p>På etagerne ses det, at beboerne samles i køkken-alrummet i morgen- og formiddagstimerne. Ved døren ind til boligerne ses et billede af beboeren og beboerens navn. På gangen ses en stor glastavle med fotos af medarbejderne på afdelingen og store fotos af hverdagslivet på plejehjemmet. Der står en motionscykel på gangen, og der er fx et hyggeligt sofabjørne og et spillebord.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Om formiddagen ser tilsynet to beboere, der sidder sammen i spisestuen. Den ene beboer læser op fra avisen, mens den anden lytter og spørger nysgerrigt ind. De taler sammen og ser ud til at hygge sig.</p> <p>Tilsynet observerer, at nogle beboere sidder på fællesarealet i formiddagstimerne. Medarbejderne går til og fra. En medarbejder fortæller en beboer, at dagens aktivitet er stolegymnastik.</p> <p>Tilsynet ser flere opslag med aktivitetstilbud på fællesarealerne. På en stor tavle ses opslag med aktiviteter, som fx gudstjeneste, erindringsdans, sangeftermiddag, musik ved guitarist, banko, gymnastik, bustur, fællessang og gåture. Samme oversigt hænger også i elevatoren. Endvidere ses en festplan for årets fastlagte fester. På alle afdelinger ses ligeledes en elektronisk informationstavle.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende og med forskellige muligheder for at opholde sig inde og ude.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er mange opslag om aktiviteter og samvær på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at retningslinjerne for medicinadministration i to tilfælde ikke overholdes.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og de oplyser, at de er trygge. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi kan ikke have det bedre end her - jeg er dybt taknemmelig - også over for Københavns Kommune - vi er privilegerede - og vi ved det godt."</i> • <i>"Det er så hyggeligt - jeg tror ikke, jeg kan finde noget, der er meget bedre, når man skal bo på en institution som denne".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er gået over alt forventning i forhold til det, man hører om at flytte på plejehjem"</i>. <p>En beboer bryder sig ikke om den administrative konstruktion med, at der er tale om et boligselskab. Det fylder meget for beboeren, der oplever det som et ansvar. Beboeren trives, men oplever, at COVID-19 epidemien har gjort, at man isoleres etagerne imellem.</p> <p>En beboer skulle lige vænne sig til at bo sammen med så mange mennesker, men beboeren fortæller, at det går godt nu.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme og har indflydelse på hverdagen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan faktisk få lov til at bestemme det hele"</i> • <i>"Her er ingen, der blander sig eller kontrollerer os"</i>. <p>En beboer oplever, at der er selvbestemmelse - inden for en vis grænse - idet der er faste tidspunkter for spisning fx, men beboeren finder, at det er på et acceptabelt niveau.</p>
Livets afslutning	<p>Syv af beboerne husker ikke, at medarbejderne har spurgt ind til beboerne i forhold til livets afslutning. Beboerne vil dog være trygge ved at tale om det. En beboer har selv taget initiativ til at tale om emnet, og en beboer mener, at det nok er på sin plads snart, idet beboeren oplever, at det går dårligere med helbredet.</p> <p>En beboer fortæller, at de har talt om livet og døden i litteraturkredsen - og at det var en god drøftelse.</p> <p>En beboer har frabedt sig genoplivning, og har haft en god samtale med en medarbejder om en pårørendes alvorlige sygdom. Det var en tryk oplevelse for beboeren.</p> <p>En beboer er meget vidende om, hvordan der arbejdes med døden på plejehjemmet. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi har helt fra Kildevæld (tidligere plejehjem) talt om, at døden - det var noget vi snakkede om. Og så vidt muligt skal vi dø her - ikke på hospitalet - og vi skal ikke have smerter, og vi skal ikke dø alene. Vi mødes til mindekaffe og synger og taler sammen"</i>. <p>Beboeren har været med til at lave disse aftaler, og beboeren er godt tilfreds med dette. Beboeren fortæller, at det altid er familiens ønsker, der kommer først. Beboeren vil være helt tryk ved at tale med medarbejderne om livets afslutning.</p> <p>To beboere mener, at denne type samtale skal tages med nogle nærtstående eller en præst. En af disse beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hvis jeg havde behov for at tale om døden, skulle det være med nogen, der står mig meget nær - men jeg er ikke kommet dertil endnu"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, at de oplever tryk, og at de oplever at have selvbestemmelse i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne giver udtryk for, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. De fleste beboere vil være tryk ved at tale om livets afslutning med medarbejderne, mens enkelte beboere finder, at dette hører til i en samtale med nærtstående.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af plejen. En beboer er nervøs for at falde i badet, og beboeren er derfor tryk ved at få hjælp af medarbejderne. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Min faste hjælper er min super-pige".</i> <p>En beboer fortæller dog, at det om aftenen er sværere at få hjælp, da der er færre medarbejdere. Beboeren oplever at vente længere på hjælpen, og beboeren gruer for den dag, hvor han ikke selv kan håndtere toiletbesøg længere.</p> <p>Beboerne oplever, at de gør så meget som muligt selv, og at medarbejderne lytter til deres ønsker for plejen. En beboer fortæller kun at bede om hjælp til noget, som beboeren ikke selv kan. Medarbejderne lytter til beboeren, og spørger; <i>"Hvordan vil du have det?"</i>. En beboer er meget glad for hjælpen og siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kunne lige så godt bo på hotel, der er god service her".</i> <p>Beboerne ville henvende sig til kontaktpersonen, en anden medarbejder eller ledelsen, hvis de havde behov for at klage.</p> <p>Beboerne oplever generelt at få deres medicin til tiden. En beboer tager selv dose-ret medicin. Medarbejderne bestiller medicin, men resten klarer beboeren selv.</p> <p>En beboer fortæller, at det er sket en gang, at medicinen ikke kom til tiden. Medarbejderen undskyldte mange gange.</p>
Observation	<p>Beboerne er soignerede og veltilpasse ved tilsynets besøg. Fællesarealer er renholdte, og beboernes boliger fremstår rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil.</p> <p>Hjælpe midlerne er ligeledes rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Halvdelen af beboerne oplever, at det er de samme medarbejdere, der hjælper dem fra dag til dag. Nogle fortæller, at de har en fast kontaktperson.</p> <p>En beboer oplever, at der har været en del sygdom blandt medarbejderne. Det gør, at nye medarbejdere skal sættes ind i opgaverne. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er meget forskel på, hvordan dem der afløser har det med arbejdet - nogle sætter sig ligesom bare ned".</i> <p>En beboer oplever, at der kommer mange vikarer - særligt i aften timerne mærkes det, fordi der ikke er så mange medarbejdere. Beboeren har stor forståelse for, at det er vanskeligt for vikarerne, men det er alligevel et problem for beboeren.</p> <p>En anden beboer beskriver dagholdet som stabilt, men at aftenholdet er mere ustabil. Beboeren oplever, at der har været mange skift, og at medarbejderne har travlt.</p> <p>En tredje beboer oplever, at der er stor udskiftning i medarbejdergruppen, og at det kan være frustrerende. Om aftenen er beboeren mere påpasselig med at ringe efter hjælp, da de (medarbejderne) ikke er så mange, og de løber stærkt i forvejen. Beboeren har faste medarbejdere omkring sig i dagtimerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje, som de har behov for, og at plejen er af god kvalitet.	

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, og at fællesarealer og boliger er renholdte, ligesom beboernes hjælpemidler fremstår rene.

Tilsynet vurderer, at beboerne beskriver manglende kontinuitet i medarbejdergruppen, og at dette særligt er et problem i aften timerne, hvor medarbejderne også virker meget travle. En beboer er nervøs for fremtiden på grund af sine oplevelser omkring bemandingen i aften timerne.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har aldrig oplevet nogle, der ikke taler pænt til os".</i> • <i>"Medarbejderne har en positiv udstråling, og de taler pænt. Det er ikke stift og højtideligt - slet ikke".</i> <p>En beboer oplever ligeledes, at der generelt er en god omgangstone på plejehjemmet, som beboeren er meget tilfredse med, men beboeren oplever, at en bestemt aften vagt taler grimt til to konkrete beboere. Beboeren oplever, at medarbejderen råber ad de to beboere, men taler pænt til alle andre. Det sker, når de to beboere bliver uenige, og ofte ender det med, at den ene beboer bliver kørt ind i egen bolig. Beboeren mener, at medarbejderen med sin højroastede facon er med til at de to beboere begynder at skændes. Beboeren fortæller, at der bliver ro, når medarbejderne har kørt den ene beboer væk. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er ikke nogen rar fred".</i> <p>Beboerne er tilfredse med tilbuddet af aktiviteter. En beboer fremviser beboerbladet, hvori der er en aktivitetskalender med mange forskellige tilbud. Fx stolegymnastik, sang, musik, gudstjeneste mm. Beboeren fortæller, at aktivitetstilbuddene har været noget påvirkede af COVID-19 epidemien, men at der er ved at komme gang i aktiviteterne igen. De andre beboere fortæller om de aktiviteter, som de selv deltager i. Fx har der været erindringsdans dagen før. Flere beboere fortæller om litteraturgruppen. En beboer deltager primært i arrangementer og ikke i almindelige aktivitetstilbud, dette er efter eget ønske. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er masser af tilbud, hver anden tirsdag er vi i kirken - bare otte stykker - der kommer også nogle, der ikke bor her - man kan snakke bordet rundt".</i> • <i>"Hver anden tirsdag spiser vi sammen i salen om aftenen - vi har også en rickshaw, som vi kører ture i - og vi kører ture i bus - og der er en litteraturgruppe om fredagen".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. En beboer har dog flere oplevelser med en konkret medarbejder, som beboeren oplever taler mindre pænt til to konkrete beboere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med tilbuddet om aktiviteter på plejehjemmet.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer husker en overgang fra et hospital, hvor beboeren havde været på skadestuen. Beboeren var tilfreds med overgangen, og oplevede, at medarbejderne på plejehjemmet tog godt imod ved hjemkomsten, og at de fulgte op og spurgte ind til beboeren.</p> <p>En anden beboer husker stadig den gode flytning fra Kildevæld Sogn Plejehjem, selv om det er lang tid siden. En beboer er flyttet ind for nylig, og husker, at der ved indflytningen var en varm og rar modtagelse. De øvrige beboere kan ikke fortælle om nogle overgange.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at der er god hjælp at få hos medarbejderne i forhold til samarbejdet med lægen. En beboer fortæller tilsynet, at lægen kommer hver onsdag, og at der også er en tandlægeordning. En beboer er i tvivl om samarbejdet mellem medarbejderne og lægen, da beboeren fik konstateret urinvejsinfektion fire dage forinden tilsynet. Dette var i en weekend, og beboeren oplyser at være noget generet af infektionen, og beboeren efterspørger medicinsk behandling. Medarbejderne fortæller tilsynet, at der afventes svar på en urindyrkning, men at lægen har været til stuegang d.d. og er opmærksom herpå. Beboeren er generet af hyppig og let sviende vandladning, men har ellers ingen symptomer.</p> <p>Halvdelen af beboerne oplyser, at medarbejderne taler sammen om beboernes situation og helbred. Den anden halvdel af beboerne kan ikke svare på spørgsmålet, og en beboer mener ikke, at de taler sammen.</p> <p>En beboer mener, at der er styr på det praktiske i overgange mellem hospital og plejehjem, mens de øvrige beboere ikke kan svare på spørgsmål om dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at en beboer beskriver sin indflytning som en god oplevelse. Der er ingen af beboerne, der kan fortælle om overgange i forbindelse med indlæggelser, men en beboer oplevede en god overgang efter et skadestuebesøg.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med medarbejdernes samarbejde med lægen, dog er en borger mindre tilfreds. Tilsynet konstaterer, at beboeren er tilset af lægen.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet og variation. Halvdelen af beboerne udtaler sig positivt om maden. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vores nye kok serverer linsesuppe - det er jeg meget begejstret for".</i> • <i>"Jeg vil gerne prøve noget nyt ind imellem - men det er der nogen, som ikke bryder sig om - jeg bruger bare ekstra krydderier".</i> • <i>"Maden er veltillavet og varierende".</i> <p>Flere beboere nævner, at der er kommet en ny kok i køkkenet - to beboere mener, at madens kvalitet er blevet bedre herefter.</p> <p>Halvdelen af beboerne er mindre tilfredse med madens kvalitet og variation. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den er faktisk ringe - jeg ved ikke, hvad den nye økonoma, tror vi er - for enten er det ikke kogt nok eller også er det stegt for meget - jeg kunne lave det bedre selv - det smager ikke hjemmelavet, og det er det samme hele tiden".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det ligner ikke den mad, man normalt ville forvente, og det er lidt kedeligt - og vi får altid sild".</i> <p>En beboer synes, at maden generelt er meget fed. Men ellers er smag og kvalitet tilfredsstillende.</p> <p>Beboerne fortæller, at der er beboermøder og mulighed for "ønskemenu" hver fredag, hvor afdelingerne på skift vælger dagens menu. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi kan ønske menu - jeg ønskede laks - det er jeg vild med".</i> • <i>"Der er regelmæssige beboermøder med forstander eller afdelingsleder, og der diskuterer vi maden, og der er ønskemiddag".</i> • <i>"Der har været en, der er gået rundt og skrevet op - men det har ikke forandret noget".</i> <p>En beboer spiser vegetarkost, og oplever, at der tages hensyn til beboerens ønsker. Som en mindre detalje vil beboeren gerne have mindre mayonnaise, og beboeren vil tale med køkkenet om dette. Beboeren spiser blødkogt æg hver morgen - men får det oftest hårdkogt. Beboeren problematiserer det ikke.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at det er hyggeligt at spise sammen, men nogle beboere oplever, at måltiderne er stille. Beboerne har faste pladser i spisestuen. Beboerne siger om måltiderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nu har vi flyttet rundt, så nu går det bedre".</i> • <i>"Vi kan ikke altid snakke så meget sammen, da vi har forskellige udfordringer - nogle med hukommelsen og andre med hørelsen".</i> • <i>"Der er ikke nogen, der siger noget - der er meget stille - man taler kun meget lidt med dem ved bordet.</i> • <i>"Der er meget stille og stilfærdigt..., men vi sidder ved de samme mennesker og har lidt rundbordssamtaler".</i> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er flinke til at sørge for beboerne, så de ikke føler sig overladt til sig selv.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne har delte meninger om madens kvalitet og variation, samt af deres oplevelser af måltiderne, som nogle finder hyggelige, og andre finder meget stille.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der har været kursus om den anerkendende tilgang til kollegaer, forskellige kommunikationsformer og samarbejdet mellem medarbejderne, og hvordan man sikre et godt arbejdsmiljø. Der har ligeledes været kursus i sårpleje ved plejehjemslægen.</p> <p>Der har været arbejdet med medicin håndteringen, og der arbejdes med audit på både medicin-, dokumentations- og hygiejneområdet. Det er kvalitets- og udviklingssygeplejersken, der følger op på resultaterne af medicinaudit og journalaudit. Hygiejneaudit følges der op på i afdelingen. Medarbejderne oplever, at COVID-19 epidemien har påvirket frekvensen af de forskellige audits.</p> <p>Medarbejderne har ikke kendskab til kommende indsatsområder på plejehjemmet.</p>

	Medarbejderne fortæller, at de kun lige nåede at være flyttet ind i de nye bygninger i en måned, før der var nedlukning på grund af COVID-19 epidemien. Indsatsene om hverdagslivet, som følger en flytning, har derfor været koncentreret på de enkelte afdelinger. Medarbejderne oplever, at det har været en hård tid, men at man har fået skabt en fornuftig hverdag for beboerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at de i forhold til kommunikationen med beboerne har fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møde beboerne respektfuldt. • Have en ligeværdig kommunikation. • Anvende den tiltaleform, som beboerne ønsker. • Der anvendes en individuel tilgang. • Medinddrage beboerne i kommunikationen. • Have fokus på eget kropssprog. • Anvende aktiv lytning.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Der er opmærksomhed på at få talt med beboerne om deres ønsker og vaner. Beboerne inddrages blandt andet under udarbejdelse af besøgsplanen. I besøgsplanen beskrives beboerens hverdag og vaner, og dertil udarbejdes der en sygeplejefaglig udredning. Der arbejdes ud fra en tjekliste ved indflytning, og der indkaldes til indflytningssamtale, hvor også de pårørende indbydes. Beboernes ønsker og behov følges løbende, og besøgsplanen tilrettes herefter.</p> <p>Der arbejdes med Klippekortordningen. Medarbejderne fortæller, at beboerne har forskellige ønsker, som fx gåture til stranden eller manicure. Det er kontaktpersonen, der sikrer anvendelsen af Klippekortet. Der er ligeledes tilbud om fælles aktiviteter under klippekortordningen. Det er beskrevet i ydelsen klippekort, hvilke typer aktiviteter beboeren ønsker sig, og de kan anvende kalenderpåmindelse for klip.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og at de arbejder med at opretholde beboernes funktionsniveau. Medarbejderne fortæller, hvordan der under plejen er fokus på at inddrage beboerne. Der anvendes spejling, guidning og motivering som metoder, og medarbejderne samarbejder med terapeuter om den rehabiliterende indsats. Der er både tale om træningsforløb og indsats ved ændring i beboerens funktionsniveau.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de orienterer sig i dokumentationen i forhold til beboernes ønsker til genoplivning. På forsiden ses beboeren ønske, og det er lægen, der har samtale med beboeren om ønsker til livets afslutning. Lægen sender en korrespondance med beboerens ønsker. Der er ligeledes et mærke på beboerens skuffe i medicinvognen.</p> <p>Medarbejderne beskriver de ritualer, der arbejdes med på plejehjemmet i forbindelse med en beboers bortgang. Der arbejdes med opsætning af lys og afholdelse af mindekaffe for de øvrige beboere. Der er samarbejde med de pårørende omkring deres ønsker. Der er ligeledes fokus på, at beboerne kan have behov for en samtale med medarbejderne om den beboer, der er afgået ved døden.</p>

Samarbejde	<p>Medarbejderne samarbejder med mange faggrupper, som fx fodterapeut, tandplejen, frisøren, fysioterapeuter, læger og med forskellige medarbejdere på hospitalet.</p> <p>Når en beboer udskrives fra hospitalet, modtages en plejeforløbsplan, og medarbejderne tager kontakt til hospitalet ved behov. Når beboeren kommer hjem fra hospitalet, er der faste retningslinjer for, at der udføres TOBS. Både dag- og aften-sygeplejersken tager altid imod beboeren. Man kontakter herefter fx fysioterapeut ved behov.</p> <p>Der afholdes daglige tavlemøder, hvor beboerne gennemgås for alle medarbejderne. Der triageres med lidt forskellig frekvens. På en afdeling er det dagligt, mens det på en anden afdeling er ugentligt. Dog triageres der altid ved ændringer i beboernes tilstand.</p> <p>Alle medarbejdere har tablets, og de læser dagligt på observationsnotater om beboerne. Der er ligeledes deletablets til brug for vikarer. Der arbejdes lidt forskelligt med dette på afdelingerne. Nogle medarbejdere starter dagen med at læse i dokumentationen, andre gør det samlet om formiddagen. Men alle læser på de beboere, som de har ansvar for på dagen.</p> <p>Der afholdes ugentlige konferencer på afdelingerne, som går på skift mellem afdelingerne. Der skiftes mellem deltagelse af terapeut, kvalitets-og udviklingssygeplejersken, køkkenet og aktivitetsmedarbejderne.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne ved, at medarbejderne italesætter, når der skal tages kontakt til fx terapeuter.</p>
------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres faglige overvejelser om kommunikationen med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner, samt hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang og i et tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne ved at arbejde ud fra kontaktpersonordningen for der igennem at skabe kontinuitet for beboerne i hverdagen. Der er særligt fokus på beboere, som har et udtalt behov for, at det er de samme medarbejdere, der hjælper beboerne. Det skaber ligeledes tryghed for beboerne, at medarbejderne er synlige på fællesarealerne.</p> <p>Der arbejdes med at skabe sikkerhed for beboerne ved at forebygge fald og tryksår. Der arbejdes med faldudredning, og der gives tilbud om fx hoftebeskyttere. I forhold til tryksår arbejdes der med Bradenskalaen. Der er opmærksomhed på, om beboerne har den rette madras, og under plejen observeres beboernes hud, ligesom det sikres, at der ikke er folder i beboernes tøj.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de arbejder med at forebygge smitte ved hyppig rengøring og god håndhygiejne. I hver vagt sørges der for, at dørhåndtag og hjælpemidler afsprittes. Medarbejderne anvender ligeledes relevante værnemidler.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for den korrekte arbejdsgang for medicinadministration, og at medicinen ses indtaget. Medarbejderne kan også redegøre for administration af ikke-dispenserbar medicin og dokumentationen heraf.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes efter dagsplaner, der udarbejdes af afdelingsleder og social- og sundhedsassistenten. Planen udarbejdes dagen før, og der tages udgangspunkt i kontaktpersonsordningen og medarbejdernes kompetencer.</p> <p>I forhold til den personlige pleje arbejder medarbejderne med at skærme beboerne mod forstyrrelser. Medarbejderne oplever en del forstyrrelser under plejen, blandt andet fra nødkald og telefonopkald. Man bliver ofte forstyrret af afløserne. Medarbejderne fortæller, at de om morgenen taler om: hvordan de kan undgå forstyrrelser, og at meget kan vente, til man mødes senere på dagen. Medarbejderne oplyser, at de kan slå kaldesystemet fra, hvis en beboer har behov for ro omkring plejen. Medarbejderne sørger for, at alle remedier er klar til plejen, inden den startes op.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ved observation af ændringer hos en beboer, foretager TOBS, eller at en sygeplejerske eller lægen kontaktes, med beboerens accept. Der dokumenteres i journalen i et observationsnotat, og der triageres. Der noteres på rapportlisten, og de kontakter evt. pårørende, hvis beboeren ønsker dette.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever mange forstyrrelser, når der skal dokumenteres. Dette skyldes blandt andet, at afløserne er nødt til at spørge om hjælp.</p> <p>Det kan være vanskeligt at få dokumenteret tidstro, men medarbejderne har altid dokumenteret det nødvendige, før de forlader plejehjemmet. Der er mulighed for at sidde på kontoret og dokumentere. En medarbejder oplever, at det er nemmest at få ro, hvis man sidder sammen med beboeren i dennes bolig. Der er gode muligheder for sparring omkring dokumentationsarbejdet hos kollegaer eller kvalitets- og udviklingssygeplejersken.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne anvender indsatskataloget i forhold til at finde viden om kompetencer, og der findes vejledninger både på kontoret og i medicinrummet. Der anvendes en fysisk mappe. Hertil anvendes intranettet og VAR portalen. Man anvender fx VAR til at undervise elever og studerende.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på, at instrukser kan ændre sig over tid, og de fortæller, at kvalitets- og udviklingssygeplejersken sørger for opdateringer.</p> <p>Medarbejderne har adgang til VAR på deres tablets, og der linkes under ydelsen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i plejen og for planlægningen heraf.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever en del forstyrrelser - både i arbejdet med plejen og med dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har mulighed for sparring til dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til instrukser, vejledninger og VAR systemet.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Der arbejdes med besøgsplanen som noget af det første omkring beboerens journal. Planen udarbejdes i samarbejde med beboeren, hvis dette er muligt, og planen opdateres løbende. Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne udarbejdes lidt forskelligt alt efter, hvem medarbejderen er. Tilsynet konstaterer, at de tilstedeværende medarbejdere beskriver ens tilgange til planen. Besøgsplanen indeholder beboerens ønsker, vaner og ressourcer, og hvilke opgaver medarbejderen skal udføre. Der er fokus på den individuelle beskrivelse.
Handlingsanvisninger	Der arbejdes med handlingsanvisninger i forhold til sundhedslovsydelser. Der er links til VAR i handlingsanvisningerne. Handlingsanvisningerne skal indeholde beskrivelser af materialer, frekvens for udførelsen, beboerens samtykke, hvad der skal udføres og hvordan. Der er handlingsanvisninger på servicelovsydelser, klippekortsordning og ekstra rengøring.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med både besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke inddraget observationer i interviewet med medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering - X	
Ingen observationer.	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- 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

Tak for rapporten. Vi har ingen kommentarer til den faktuelle høring.

Med venlig hilsen

Margit Lundager
Forstander
Klostergårdens Plejehjem

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.