



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Kærbo

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 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	13
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 Kærbo, Rothesgade 12, 2100 København Ø

Leder: Jannie Vestergaard

Antal boliger: 53 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. juni 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter og to sygeplejersker)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske
Christina Ryel, 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:

Tilsynet vurderer, at Plejehjemmet Kærbo har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, og at der er sket positive fremskridt i forhold til alle områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har et enkelt udviklingsområde, der er relateret til sidste års anbefalinger, idet beboerne fortsat har kritikpunkter i relation til maden og indflydelsen på måltidet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet, på meget tilfredsstillende vis har fokus på plejehjemmets målgruppe i valget af temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i observationsstudierne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og tilpasset kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboerne medinddrages på en fagligt velovervejet måde, og at medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor de motiverer beboerne til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier generelt er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med udgangspunkt i den enkelte beboers funktionsniveau. Tilsynet vurderer dog, at der i det ene observationsstudie er en mindre uhensigtsmæssig organisering, idet medarbejderne ikke har alle remedier i nærheden af beboerens seng, hvorfor de er nødt til at forlade beboeren flere gange, hvilket ikke virker optimalt i relation til, at beboeren i forvejen har manglende lyst til at få hjælp og støtte til personlig hygiejne. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres på en fagligt overbevisende og særdeles tilfredsstillende måde, hvor der tages hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen udføres i henhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på meget tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne. Tilsynet bemærker imidlertid, at en medarbejder udviser manglende forståelse for brugen af engangshandsker i forbindelse med tilberedningen af morgenmaden på en af etagerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag på Kærbo. 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.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler og boliger fremstår renholdte og ryddelige, og at der er iværksat relevante indsatser i en enkelt bolig, som virker uindflyttet. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes.

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

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Fire beboere har enkelte kritikpunkter af maden, hvilket omhandler madens smag, genkendelighed og fedtindhold. Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, men de har varierende oplevelser af, om ønskerne imødekommes. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser i de fælles spisestuer,

oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, som understøttes af de tilstedeværende medarbejdere.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, og at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for faglig sparring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde udviser forståelse og faglig indsigt i arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie er en mindre uhensigtsmæssig organisering, idet medarbejderne ikke har alle remedier i nærheden af beboers seng, hvorfor de er nødt til at forlade beboeren flere gange, hvilket ikke virker optimalt i relation til, at beboeren i forvejen har manglende lyst til at få hjælp og støtte til personlig hygiejne.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på at understøtte medarbejderne i en hensigtsmæssig organisering af plejen, som tilgodeser beboernes behov, herunder at medarbejderne har tilgængelige håndspritbeholdere, så de undgår at forlade beboeren under plejen i sengen.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder udviser manglende viden om korrekt brug af handsker i forbindelse med tilberedning af morgenmaden på en af etagerne.

Tilsynet anbefaler ledelsen at rette fokus på at sikre, at alle medarbejdere har viden om og forståelse for efterlevelse af de hygiejniske principper, herunder korrekt brug af handsker.

Tilsynet bemærker, at fire beboere har enkelte kritikpunkter af maden, hvilket omhandler madens smag, genkendelighed og fedtindhold.

Desuden bemærker tilsynet, at beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, men at de har varierende oplevelser af, om ønskerne imødekommes.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det nuværende fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejehjemmet Kærbo modtog i forbindelse med det seneste tilsyn anbefalinger i relation til:

1) Overholdelse af GDPR-regler. 2) Hensigtsmæssige rammer for afvikling af måltidet 3) Kadencen af rengøring i beboernes boliger. 4) Nye medarbejdere og afløseres manglende kendskab til beboerne. 5) Beboernes manglende tilfredshed med maden og indflydelse på maden og måltiderne. 6) Medarbejdernes manglende faglige viden i relation til en del områder.

Ledelsen fortæller, at regler og retningslinjer vedrørende GDPR er italesat på alle afdelingernes husmøder, og at alle medarbejderne ligeledes har gennemgået Københavns Kommunes e-læring om GDPR. Fremadrettet får samtlige medarbejdere en gang årligt automatisk indkaldelse til e-læring om GDPR på mail. Alle nye medarbejdere skal gennemgå e-læringen som en del af deres introduktionsprogram.

I forhold til anbefalingen omkring musik til måltiderne og arbejdet med 'Det gode måltid' fortæller ledelsen, at den konkrete situation med høj musik er italesat og drøftet. Der er ligeledes på beboermøderne talt med beboerne om deres ønsker og behov for musik under måltiderne. Efterfølgende har Kærbo haft fokus på 'Det gode måltid' med undervisning af konsulenter fra Meyers Madhus, hvor udvalgte medarbejdere, i tilknytning hertil, er tildelt yderligere viden og handlekompetencer. Der er ligeledes fokus på rehabilitering og medinddragelse af beboerne i forbindelse med forberedelsen og afviklingen af måltiderne. Ledelsen fortæller, at de modtager mad fra Plejehjemmet Sølund, og på baggrund af sidste års tilsyn har der været drøftelser på beboer- og pårørendemøder om et eventuelt skifte af leverandør. På beboerdemokratisk vis blev det dog besluttet at fortsætte med maden fra Sølund. Ledelsen fortæller, at der i stedet er fokus på anretning og servering af maden, når den ankommer til Kærbo. Der har fx været fokus på pyntning af smørrebrødet med frisk grønt samt på at øge medarbejdernes viden om korrekt sammensætning af maden. Yderligere forsøger Kærbo at stimulere beboernes sanser ved at bage frisk brød eller at bage pandekager i afdelinger.

Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet med at sikre rene og ryddelige boliger, bl.a. er ansvaret for den daglige renholdelse tydeliggjort ved husmøderne i afdelingerne. Ledelsen oplever, at medarbejderne er meget bevidste om deres ansvar.

I relation til anbefalingen om nye medarbejders og afløseres kendskab til beboernes besøgsplaner og oplysninger i Cura fortæller ledelsen, at der er et fast afløserkorps på Kærbo. Ledelsen beskriver, at der er et grundigt introduktionsprogram for alle nye medarbejdere og afløsere med både undervisning, sidemandsoplæring og opfølgning, så alle medarbejderne introduceres til både Cura og Kærbos rutiner og retningslinjer.

Ledelsen fortæller, at de medarbejdere, der deltog i sidste års tilsyn, ikke var vidende om arbejdet inden for Serviceloven, idet de var aktivitetsmedarbejdere, men ledelsen fortæller, at tilsynet var en anledning til at få gennemgået Servicelovens rammer og regler med medarbejderne, hvilket blev gennemført på afdelingernes husmøder.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at Kærbo er en del af Københavns Kommunes arbejde med frisættelse af dokumentationspligten. Kærbo er fritaget for dokumentation af funktionsevnetilstandene. Ledelsen fortæller, at der er eksperimenteret med dokumentation af beboernes funktionsevne, som i stedet dokumenteres under besøgsplanen, i handlingsanvisninger og i de generelle oplysninger. Projektet har afstedkommet fokus på, at dokumentationen både skal være meningsfuld for medarbejderne og beboerne på Kærbo. Ledelsen forklarer, at projektet gerne skulle udmunde i en vurdering af, om de nye tiltag er tidsbesparende, og dermed skaber mere tid til beboerne.

Ledelsen beskriver, at de i forbindelse med frisættelsesprojektet har inddraget beboernes meninger og ønsker for støtte, pleje og hjælp med redskaber fra Dansk Selskab for Patientsikkerheds 'Hvad er vigtigt for dig'-kampagne. Beboernes udsagn og ønsker for 'Hvad er vigtigt for dig', er omformet til udsagn, der er lavet til laminerede skilte på beboernes dør efter aftale med beboerne. Skiltene fungerer som et opmærksomhedsskabende udsagn til medarbejdere og besøgende, inden de går ind i beboernes boliger.

Ledelsen fortæller, at det overordnede kvalitetsarbejde sker gennem månedlige faglige fokusområder i de enkelte afdelinger og ud fra de aktuelt indberettede utilsigtede hændelser. Der udarbejdes forbedringsmodeller ud fra PDSA-metoden i relation til fx forebyggelse af urinvejsinfektion eller fald, og overblikket sikres på afdelingernes kvalitetstavler.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet Kærbo har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, og at der er sket positive fremskridt i forhold til alle områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har et enkelt udviklingsområde, der er relateret til sidste års anbefalinger, idet beboerne fortsat har kritikpunkter i relation til maden og indflydelsen på måltidet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fokus på plejehjemmets målgruppe i valget af temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen beskriver, at der siden sidste år er gennemført en organisationsændring med nedlæggelse af to lederstillinger. Dette har bevirket, at Kærbo nu er delt op i to ledelsesområder med underinddelte teams. Kærbo har ansat to sygeplejersker, der både fungerer som teamkoordinatorer og faglige koordinatorer. Dermed er Kærbos kvalitetsarbejde organiseret med en forstander, to afdelingsledere og to sygeplejersker, der er faglige koordinatorer. Der afholdes kvalitetsmøder en gang ugentligt, og hvert team afholder desuden tavlemøder dagligt og triagemøder to til tre gange ugentligt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ingen bemærkninger.
--	-------------------------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Tilsynet følges indledningsvist med en medarbejder, der varetager medicinadministration til en beboer. Medarbejderen kontrollerer medicinen i Cura, og medbringer medicinen i forbindelse med besøget i beboerens bolig. Beboeren vækkes nænsomt, og hjælpes op at sidde i en stol i stuen. Medarbejderen sætter sig ned på en stol over for beboeren, og støtter tålmodigt beboeren med medicinen. Beboeren er meget talende, og afledes flere gange, hvortil medarbejderen fastholder beboerens opmærksomhed på at tage medicinen. Herefter forlades beboeren med et løfte om, at medarbejderen kommer tilbage efter en times tid. Herefter følges tilsynet med to medarbejdere ind til en anden beboer. Medarbejderne går ind i boligen, hvor boligdøren allerede er åben, og hilser omsorgsfuldt godmorgen til den sengeliggende beboer. Beboeren er kognitivt svækket, og har et adfærdsmønster, hvor beboeren let bliver utålmodig, irriteret og råbende, hvilket medarbejderne tydeligt har en stor indsigt i, og derfor udviser de stor tålmodighed, og anvender en kommunikativ tilgang, hvor der tales med en rolig stemmeføring, og hvor budskaberne gentages flere gange, uden at medarbejderne virker irriterede. Medarbejderne veksler imellem at udvise forståelse for beboerens manglende lyst til hjælp, og i andre situationer forsøger medarbejderne at aflede beboeren, bl.a. med samtale om den netop overståede sommerfest. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne banker på, og hilser godmorgen. Beboeren sover tungt, og den ene medarbejder lægger en hånd på beboerens skulder, præsenterer sig, og forklarer, at der i dag er to medarbejdere, der står for morgenplejen, en elev og en vejleder. Beboeren vågner kortvarigt, og fortæller om festen, men falder derefter i søvn igen. Medarbejderne fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejerelevante emner. Den ene medarbejder, der primært står for plejen, benytter sig af fysisk kontakt med beboeren, og anvender en venlig tone og et imødekommende kropssprog. Da beboeren igen falder i søvn, benytter den ene medarbejder et kælenavn for at vække beboeren. Den anden medarbejder korrigerer nænsomt kollegaen, og fortæller lavmeldt, at kælenavne kun benyttes efter aftale med beboeren. Resten af plejen tildales beboeren ved fornavn, og beboeren reagerer positivt ved tiltalen, og er efterfølgende mere vågen.
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og de sikrer, at beboeren er relevant inddraget igennem hele forløbet, hvor der samtidigt tages højde for, at beboeren er utålmodig, og ikke har lyst til personlig pleje. Medarbejderne arbejder derfor ud fra rutiner, der virker velkendte for beboeren, selv om beboeren gentagne gange udtrykker manglende forståelse for, hvorfor plejen er nødvendig. Medarbejderne udviser forståelse herfor, og opmuntrer beboeren med en humoristisk tilgang, som beboeren tydeligt godt kan lide. Beboeren starter på et tidspunkt på en Shu-bi-dua-sang, og straks stemmer medarbejderne i til stor glæde for beboeren.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, fx har medarbejderne viden om det tøj, beboeren bedst kan lide at iklæde sig, og hvilken tøjstil beboeren benytter. Medarbejderne fortæller løbende om de handlinger, der udføres, og de arbejder roligt og tålmodigt for at sikre sig, at beboeren kan følge med i plejehandlingerne. På et tidspunkt under plejen er beboeren faldet hen, og giver et overraskelsesudbrud ved den ene medarbejders berøring. Medarbejderen standser straks handlingen, og sikrer sig, at beboeren er klar og vågen igen, og accepterer, at plejen fortsætter.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor beboerens ressourcer inddrages i relevant omfang og med udgangspunkt i beboerens begrænsede kognitive og fysiske ressourcer, bl.a. motiveres beboeren til at hjælpe til i forbindelse med forflytninger i sengen og i forbindelse med forflytning til kørestolen, hvor beboeren guides til at løfte benene. På badeværelset hjælpes beboeren med klargøring af elektrisk tandbørste, hvorefter beboeren selvstændigt børster tænderne. Desuden deltager beboeren aktivt i den øvre hygiejne under den ene medarbejders verbale guidning.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får bukser og strømper på.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i observationsstudierne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og tilpasset kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboerne medinddrages på en fagligt velovervejet måde, og medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor de motiverer beboerne til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<p>Emne: Organisering af arbejdet</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne finder plejemedier og tøj frem på et plejebord, inden morgenplejen påbegyndes, og efterfølgende køres plejebordet til soveværelset og placeres et stykke fra sengen, hvorved medarbejderne ikke har tingene i nærheden i plejesituationen. Medarbejderne har desuden ikke tilgængelig håndsprit, og må derfor begge forlade beboeren og gå ud i badeværelset i forbindelse med handskeskift. Afbrydelserne virker ikke hensigtsmæssige i forhold til beboeren, som er meget utålmodig og irriteret over at modtage hjælp til personlig pleje.</p> <p>Beboerens forflytninger håndteres rutineret af den ene medarbejder, der yder støtte og vejledning til den anden medarbejder i korrekt håndtering af både spilerdug og sejl til loftslift.</p> <p>Medarbejderne oplyser i forbindelse med den efterfølgende feedback, at det ikke er muligt at få udleveret ikke-fastmonterede håndspritbeholdere, hvilket delvist bekræftes af ledelsen, men hvor ledelsen oplyser, at det dog er muligt at få udleveret håndsprit i lommestørrelse.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord, og at sikre sig, at håndklæder og affaldsspand er inden for rækkevidde. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen. Medarbejderen under oplæring er den primære udfører, mens vejlederen bistår med vejledning, og overtager plejen, når det er nødvendigt. Medarbejderne har fokus på beboeren, og de taler sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og arbejder under vejledning med hensigtsmæssige arbejdsstillinger. Plejen gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, der er tilpasset beboerens ressourcer og behov, og herudover forekommer der ingen unødige forstyrrelser.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier generelt er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med udgangspunkt i den enkelte beboers funktionsniveau.

Tilsynet vurderer dog, at der i det ene observationsstudie er en mindre uhensigtsmæssig organisering, idet medarbejderne ikke har alle remedier i nærheden af beboerens seng, hvorfor de er nødt til at forlade beboeren flere gange, hvilket ikke virker optimalt set i lyset af, at beboeren i forvejen har manglende lyst til at få hjælp og støtte til personlig hygiejne.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Den ene medarbejder håndterer vasketøj, oprydning og sengetøjsskift, imens den anden medarbejder hjælper beboeren på badeværelset. Beboeren er ikke i stand til at bidrage til de praktiske opgaver.</p>
---	---

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, oprydning, tømme skraldespand, ordne vasketøj og sengeredning sker efter tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne er iført forklæde og engangshandsker, og de foretager relevante handskeskift og håndhygiejne under plejeforløbet, bl.a. skifter den ene medarbejder både handsker og engangsforklæde, inden der lægges rent sengetøj på sengen. Medarbejderne tilbyder beboeren nedre hygiejne i sengen, hvorefter beboeren forflyttes med loftslift til kørestol, og køres til badeværelset, hvor beboeren hjælpes med den øvre hygiejne, påklædning og får redt håret. Beboeren får herefter støtte til at komme til planlagt træning.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og de varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, og plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Der udføres kateterpleje og skift af kateterpose under vejledning og efter retningslinjerne. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og bemærker øget rødme under brystet. Medarbejderne kontakter en sygeplejerske for tilsyn og kontakt til beboerens læge. Området soigner, og medicinsk salve påføres fagligt korrekt. Da beboeren er tungt sovende efter pleje i sengen, vurderer medarbejderne, at beboeren først støttes til den resterende pleje efter en lur. Beboeren får et tæppe over sig, og medarbejderne forlader boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres på en faglig overbevisende og særdeles tilfredsstillende måde, hvor der tages hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen udføres i henhold til gældende retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**Emne:**

Fællesarealer

Data:

Plejhjemmets fællesarealer fremstår rene og ryddelige på alle etager.

Plejhjemmet er indrettet på syv etager, hvor der bor fem-otte beboere på hver etage. På alle etager er der indrettet en spisestue i en tilbygning, hvor beboerne i løbet af formiddagen indtager deres morgenmad i hyggeligt samvær med medbeboere. Tilsynet bemærker, at en medarbejder er i gang med at tilberede morgenmad til en beboer. Medarbejderen er iført engangshandsker under madlavning, men sikrer sig ikke korrekte handskeskift imellem urene og rene procedurer, bl.a. observerer tilsynet, hvordan medarbejderen, iført handsker, berører sin arbejdstelefon, åbner en skuffe, tager en saks, og herefter håndterer fødevarer uden forudgående skift af handsker. Herved udviser medarbejderen manglende forståelse for brug af handsker.

I nærheden af spisestuerne er der hjemligt indrettede dagligstuer med komfortable møbler og fjernsyn. Indretningen indbyder til socialt samvær. Fra plejehjemmets stueetage er der adgang til en hyggeligt indrettet gårdhave og en festsal. Medarbejderne fremstår imødekommende og smilende, og banker eller ringer på, inden de går ind i beboernes boliger. Medarbejderne hilser venligt på beboerne på fællesarealerne, og de har en respektfuld omgangstone både i kontakten med beboerne og med hinanden som kolleger.

Sociale aktiviteter

Plejehjemmet tilbyder en lang række aktiviteter for beboerne, som er synlige på aktivitetsoversigter på plejehjemmets opslagstavler.

Plejehjemmets festsal er fortsat pyntet efter gårsdagens sommerfest, og fra loftet hænger der farverige paraplyer. Flere af de interviewede beboere beskriver en rigtig god fest og træthed 'dagen derpå'.

På tilsynsdagen er der tilbud om træning ved plejehjemmets fysioterapeut.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på meget tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne. Tilsynet bemærker imidlertid, at en medarbejder udviser manglende forståelse for brugen af engangshandsker i forbindelse med tilberedning af morgenmaden på en af etagerne.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet taler med otte beboere.

Alle otte beboere beskriver at være trygge, og at de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Flere beboere tillægger det medarbejdernes tilstedeværelse og væremåde.

En synshandicappet beboer beskriver stor tryghed ved medarbejdernes støtte til at finde rundt, og beboeren fortæller, at medarbejderne reagerer hurtigt ved tryk på nødkald. Dertil har beboeren haft besøg af mobility-instruktør, der har lært beboeren at finde rundt på plejehjemmet.

En anden beboer fortæller, at beboeren er kommet på plejehjemmet forud for indflytningen, og derfor specifikt valgte Kærbo i forbindelse med plejehjemsvisitation. Det valg har beboeren ikke fortrudt, og beboeren føler sig meget godt tilpas på plejehjemmet.

En tredje beboer beskriver utryghed, idet hun to gange under opholdet på plejehjemmet har oplevet ubudne gæster i sin bolig. Beboerens oplevelse er drøftet med ledelsen, der har kendskab til sagen, og som fortæller, at den kognitivt velbevarede beboer kontinuerligt opfordres til at låse sin dør, når boligen forlades, så der ikke er adgang til boligen for hverken medbeboere eller andre ubudne gæster.

Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg laver, hvad jeg vil, og jeg kommer fortsat i kirken tre gange om ugen, som jeg altid har gjort'.</i> • <i>'Jeg gør lige, hvad det passer mig, jeg har min elscooter, og kører en tur ud i byen uden at spørge'.</i> <p>En beboer oplever at have en høj grad af indflydelse og medbestemmelse i forhold til tilrettelæggelsen af plejen og støtten fra medarbejderne, men beboeren har kommentarer til plejehjemmets demokrati. Beboeren udtrykker utilfredshed med, at pårønderådets formand kun er garant for egne holdninger, og at formanden ikke er repræsentant for beboerne på plejehjemmet. Ved den efterfølgende drøftelse med plejehjemmets ledelse beskrives det, hvordan formanden er valgt i en demokratisk proces.</p>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag på Kærbo.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Alle beboerne, som tilsynet taler med, oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. To beboere fortæller, at de selv klarer den personlig pleje.</p> <p>En beboer beskriver hjælpen til plejen således; <i>'Ja helt og holdent en god kvalitet, og altid med stor omsorg og til tiden. Jeg bliver vartet op i alle ender og kanter - det er næsten som et eventyr'.</i></p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Dertil beskrives medarbejderne som særdeles lyttende og opsøgende i forhold til beboernes behov.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan 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.</p> <p>Alle 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 i forhold til plejen. Flere beboere nævner, at de kan tale med medarbejderne, og en beboer vil få sin datter til at hjælpe, og et par beboere nævner, at forstanderen altid er sød og imødekommende, og gerne vil bidrage til at løse eventuelle udfordringer.</p> <p>To beboere har svært ved at besvare tilsynets spørgsmål.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår soignerede efter habitus. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Desuden bemærkes det, at beboerne bærer ure, smykker, tørklæder og har opsat hår mv. En af de interviewede kognitivt svækkede beboere sidder i fællesstuen og drikker kaffe, lytter til radioen og slapper veltilpas af.</p>

Beboernes boliger og hjælpemidler observeres generelt ryddelige og renholdt. En beboers bolig virker uindflyttet (indflyttet november 2023), hvor der fortsat ses flyttekasser, som er opmagasinerede langs væggene samt tomme reoler. Beboeren er svagtseende, og har svært ved at orientere sig i boligen. Ledelsen beskriver i tilknytning hertil, at der er stor opmærksomhed på og iværksat indsatser i forhold til at yde beboeren den nødvendige støtte til at komme på plads i boligen, men at beboeren har behov for, at processen sker i et meget langsomt tempo.

Kontinuitet i støtten

Beboerne giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Beboerne beskriver, at de indimellem møder afløserne, men at afløserne også er kendte, og at de ved, hvad beboerne skal have hjælp til. De interviewede beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker.

To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

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.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler og boliger fremstår renholdte og ryddelige, og at der er iværksat relevante indsatser i en enkelt bolig, som virker uindflyttet. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne udtrykker, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne udtaler bl.a. vedrørende kommunikationen:

- *'De er altid meget smilende og venlige'.*
- *'Stille og rolig kommunikation. Alle er til at tale med'.*
- *'De er altid parate til at være til rådighed, og der er ingen sure miner. De virker meget kompetente'.*
- *'De ringer altid på, og er meget høflige'.*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne fortæller generelt, at de har gode muligheder for at være sociale og for at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for et nej tak.

Beboerne fortæller bl.a., at:

- *'Jeg var til fest i går, og jeg deltager i det meste af det, der foregår'.*
- *'Jeg deltager i kirkeaktiviteter, og jeg deltager derfor ikke så meget i aktiviteterne på plejehjemmet. Kun når frivillig XXX er her, for ham kender jeg fra kirken'.*

- *Her er masser af arrangementer, bl.a. var jeg til fest i går. Det var fantastisk. De fleste aktiviteter kan jeg sagtens deltage i, selv om jeg er svagtseende, f.eks. musikarrangementer og diskussionsklubber’.*
- *’Det var en fantastisk fest i går. Jeg sang for til fællessangen’.*
- *’Jeg har ofte forslag til aktiviteter, og deltager i så meget som muligt’.*

Beboerne beskriver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere beskriver nære venskaber med medbeboere, og siger bl.a.:

- *’Jeg har det godt med de andre. Jeg er meget sammen med en beboer, som jeg går tur med’.*
- *’Vi er mange, der holder os for sig selv. Samværet er mest til måltiderne’.*
- *’Min nabo er nærmest min veninde’.*
- *’Vi enes godt, og alle er flinke’.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. 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:

Fire ud af otte beboere giver udtryk for tilfredshed med madtilbuddet på plejehjemmet, som modtages fra et naboplejehjem, og de beskriver, at maden er velsmagende og varieret.

Fire beboere har kritikpunkter i forhold til maden, og udtaler:

- *’Maden er meget blandet. Nogle gange rigtig god, og andre gange noget mærkeligt noget, som jeg ikke kender, og som jeg ikke bryder mig om’.*
- *’Maden er bestemt ikke fantastisk, men jeg spiser den’.*
- *’Maden er meget fed, og jeg har nævnt det flere gange. Den er så fed, at den nærmest er usund. Desuden er nogle varme retter svære at identificere både i smag og struktur’.*
- *’Maden er ikke så god. Men jeg har sagt det, og så blev det lidt bedre. Men rugbrødet er virkelig trist’*

På spørgsmålet om, hvorvidt man kan komme med forslag og ønsker til maden, beskriver en del af beboerne, at det kan man godt, men samtidigt giver flere beboere udtryk for, at det ikke er muligt at påvirke maden, da den kommer udefra. Enkelte beboere kan beskrive kanaler til indflydelse, bl.a. via madmøder, i forbindelse med besøg af kokken fra Sølund og i forbindelse med bruger- og pårørende-rådsmøder.

Alle beboerne spiser oftest deres måltider i fællesspisestue. Beboerne oplever en god og hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. En beboer fortæller bl.a.:

- *’Medarbejderne opfordrer os til at holde bordskik, så vi alle spiser samtidigt, og får serveret den efterfølgende kaffe samtidigt. Vi snakker om forskellige emner eller løser gåder. Ofte sidder vi op til 2 timer’.*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Fire beboere har enkelte kritikpunkter af maden, hvilket omhandler madens smag, genkendelighed og fedtindhold. Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, men de har varierende oplevelse af, om ønskerne imødekommes. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser i de fælles spisestuer, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, som understøttes af de tilstedeværende medarbejdere.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere**3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet****Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet har fokus på et fagligt tema hver måned, og de nævner bl.a. medicingivning, faldforebyggelse, ernæring, forebyggelse af urinvejsinfektioner og palliation. Medarbejderne tilbydes, i tilknytning til månedens faglige tema, undervisning af både interne og eksterne undervisere. Senest er medarbejdere fra alle faggrupper tilbudt undervisning i ernæring af konsulenter fra Meyers Madhus. Denne måned er temaet demens, og der er ligeledes planlagt et kommende tema omkring mundpleje, hvor omsorgstandplejen kommer og underviser.

I tillæg til de månedlige temaer arbejder plejehjemmet desuden med faglige temaer, som udspringer af indrapporterede utilsigtede hændelser.

Plejehjemmet afholder kvalitetstavlemøder, som sygeplejerskerne faciliterer. Dertil gennemfører plejehjemmet kontinuerlige medicinaudits og hygiejneaudits på hinandens afdelinger, hvilket plejehjemmet oplever stor læring i.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet**Emne:**

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de lægger vægt på i relation til kommunikationen med beboerne på plejehjemmet:

- Tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer.
- Korte sætninger og tydelige budskaber til beboere med kognitiv svækkelse.
- Taler langsomt og med tålmodighed.
- Beboere med behov for særlig kommunikativ tilgang varetages primært af faste medarbejdere.

Medarbejderne beskriver desuden, at der på plejehjemmet er en kultur, hvor man sagtens kan vejlede og give feedback til kollegerne, hvis man oplever uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd, f.eks. afløser, der i en god mening taler for højt eller taler til beboeren fra en uhensigtsmæssig vinkel.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de inddrager beboerne i alle beslutninger, og at beboerperspektivet er centralt i tilrettelæggelsen af plejen. Medarbejderne beskriver, hvordan de netop har afholdt 'Hvad er vigtigt for dig'- dag, i hvilken forbindelse der er sat spot på den enkelte beboers ønsker og behov. Et konkret output fra dagen er bl.a. små talebobler på dørene, hvor det fremgår, hvad der er vigtigt for beboeren. Medarbejderne beskriver, at de i processen er blevet overraskede over, hvad beboerne har svaret. Ud over taleboblerne beskrives beboernes svar under punktet motivation i beboernes journaler, og de er således synlige sammen med beboernes besøgsplaner.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes på plejehjemmet til de aktiviteter, som beboerne har lyst til. Man kan samle klip sammen, og tage på længere ture. Andre beboere har behov for en-til-en tid.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder rehabiliterende i samarbejdet med beboerne, fordi de ved, at det er betydningsfuldt for beboernes selvværd og livskvalitet. Rehabiliteringsindsatsen tilpasses altid beboernes dagsform, og indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i kendskabet til den enkelte beboers ressourcer og potentialer.</p> <p>I forbindelse med, at plejehjemmet har haft fokus på 'Mad og måltider', er der talt en del om rehabilitering, bl.a. om hvordan beboerne selv kan transportere deres bakke på rollatoren og dermed hjælpe med afrydningen. Medarbejderne fortæller desuden, hvordan der bages hver fredag i afdelingerne for at stimulere beboernes sanser.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne fortæller, at de taler med beboerne om ønsker til livets afslutning, og at de inddrager lægen, når beboerne giver udtryk for konkrete ønsker. Såvidt muligt berøres emnet allerede i forbindelse med beboerens indflytning. Medarbejderne fremhæver, at de, ud over ønsker til genoplivning, også ofte drøfter ønsker til behandlingsniveau med beboere og pårørende. Medarbejderne fortæller, hvordan plejehjemmets sygeplejersker har undervist plejemedarbejderne i at gennemføre samtaler med beboerne om deres sidste tid.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at oplysningerne om beboernes ønsker til genoplivning er synlige på forsiden af Cura og på E-tavlen.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde på plejehjemmet, hvor der afholdes tværfaglige møder hver anden mandag i hver afdeling. En demenskoordinator deltager hver anden mandag, og terapeuterne deltager i den modsatte uge. Dertil beskriver medarbejderne relevante situationer, hvor de vil søge sparring hos specifikke samarbejdspartnere, bl.a. kontakte en ergoterapeut ved dysfagi-mistanke hos en beboer. Medarbejderne beskriver, hvordan terapeuterne, selv om de er eksterne, er fleksible, og at de deltager, når det er meningsfuldt, f.eks. i forbindelse med morgenplejen, hvis der er behov for sparring omkring hjælpemidler.</p> <p>Ved indlæggelse og udskrivelse er der faste procedurer, som medarbejderne følger. Beboere, der udskrives, er altid triagerede røde og de TOBS'es. Der er særlig opmærksomhed på den udskrevne beboer de første 72 timer, og det er tydeligt, hvilken hospitalsafdeling, der skal kontaktes under de 72 timers behandlingsansvar. En sygeplejerske gennemgår altid medicinen, når en beboer udskrives.</p>

Der afholdes triage to-tre gange om ugen, og det er medarbejdernes klare vurdering, at møderne bidrager til forebyggelse af indlæggelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, og at de ved, hvem de kan kontakte ved behov for faglig sparring.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a.:

- Faste kontaktpersoner.
- Inden for de enkelte teams har medarbejderne aldrig fridage og ferie samtidigt.
- Faste afløsere, der kender huset, og er tilknyttede bestemte teams.
- Opdaterede besøgsplaner.
- Nødkald besvares hurtigt, og man skal ind i boligen for at afbryde kaldet.
- Tjek af nødkaldsloggen ved afvigelser.
- Beboere, der har glæde af det, tilbydes tovejskommunikation.
- Trædemåtter og demenskald anvendes hos beboere, hvor det vurderes relevant.

Ligeledes kan medarbejderne redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, medarbejderne nævner bl.a.:

- Korrekte værnemidler og håndhygiejne.
- Forebyggelse af urinvejsinfektion - grundig nedre hygiejne, sufficient blæretømning og væskeindtag.
- Udadreagerende adfærd - konfliktnedtrappende adfærd.
- Observation af huden, tryk, mærker, tørhed, rødme.
- Faldtruet beboer - inddrager forflytningsvejleder mht. hjælpemidler.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne:</p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de udarbejder en dagsplan dagen i forvejen, hvor det tydeligt fremgår, hvem der gør hvad. I planlægningen tages der hensyn til beboernes behov for specifikke kompetence og kontinuitet. Der er ligeledes på forhånd taget stilling til, hvem der hjælper hinanden i forbindelse med forflytninger, så medarbejderne ikke forstyrrer hinanden unødigt.</p> <p>På plejehjemmet er der en kollektiv aftale om, at alt det, der kan vente, skal vente til efter morgenplejen. Aftalen gælder også beboere og pårørende. Dertil nævner medarbejderne, at man kan lægge telefonen hos en kollega, hvis en beboer ikke kan tåle forstyrrelser.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at faglige observationer hos beboerne drøftes i forbindelse med det daglige tavlemøde og i forbindelse med triage, og at der i den forbindelse tages stilling til eventuelle tiltag. I akutte tilfælde tages der direkte kontakt til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, læge eller der ringes 112. Medarbejderne beskriver relevante overvejelser i forhold til eget og andres ansvars- og kompetenceområde.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Medarbejderne er i den forbindelse opmærksomme på kun at dokumentere afvigelser på servicelovsområdet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det aftales til tavlemøder, hvis der i en periode er behov for hyppigere dokumentation, f.eks. forud for et lægebesøg.</p> <p>Medarbejderne bruger hinanden og de Cura-ansvarlige medarbejdere til sparring omkring dokumentationsarbejdet.</p> <p>Plejehjemmet er aktuelt fritaget for dokumentation af funktionsevnetilstande, som en del af en prøvehandling.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender VAR, KK-intra samt de fysiske instruksmapper på kontorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan der er direkte adgang til VAR og KK-intra på deres tablet. Elever og studerende anvender VAR i stort omfang.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne:</p> <p>Besøgsplan</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Kontaktpersoner anvender Curas opfølgingsdatoer til påmindelse om opdateringerne. Der opdateres altid</p>
---------------------------------------	---

ved ændringer, og i forbindelse med triage er besøgsplanen altid åben, hvorved ændringer kan registreres med det samme.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, f.eks. i relation til ernæring og hjælpemidler. Hertil fortæller medarbejderne, at der henvises til forflytningsplaner og handlingsanvisninger.

Medarbejderne fortæller, at afløsere har adgang til Cura, og at de opfordres til at læse besøgsplanerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde udviser forståelse og faglig indsigt i arbejdet med beboernes besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

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

Tak for fremsendte tilsynsrapport.

Jeg har følgende kommentarer til tilsynet som ikke er korrekt:

1. Der er beskrevet at vi har to kvalitets sygeplejersker - det er ikke korrekt, tilsynet er oplyst om, at vi har to sygeplejersker som er faglige koordinatore.

BDO: Bemærkningen er taget til efterretning. Rapporten tilrettes, så ordlyden nu lyder således: Kærbo har ansat to sygeplejersker, der både fungerer som teamkoordinatorer og faglige koordinatore. Dermed er Kærbo's kvalitetsarbejde organiseret med en forstander, to afdelingsledere og to sygeplejersker, der er faglige koordinatore.

2. Der er beskrevet at en medarbejder kaldte en beboer et kælenavn - Det er ikke korrekt, tilsynet er oplyst om, at det var en elev, som kaldte beboeren et kælenavn.

BDO: I henhold til bemærkningen om benævnelsen af en elev som medarbejder, fastholder BDO benævnelsen. BDO's rapporter lægger vægt på, at der ikke skelnes mellem faggrupper eller uddannelse, men at alle med professionel kontakt til beboerne benævnes medarbejdere.

Med venlig hilsen

Jannie Vestergaard Nielsen
Forstander
Kærbo

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.