



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet BOMI-Parken

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	25

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: Plejehjemmet BOMI-Parken, Gyldenrisvej 4, 2300 København S
Leder: Mette Clemmensen
Antal boliger: 81 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 3 social- og sundhedsassistenter)
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 BOMI- Parken. 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, samt at der arbejdes med relevante indsatsområder i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af personlig pleje udføres en faglig reflekteret kommunikation med udgangspunkt i et godt kendskab til beboeren, samt at plejen udføres med en anerkendende, respektfuld og rehabiliterende tilgang. Plejen udføres med fokus på beboerens selvbestemmelse og arbejdet under den personlige pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt, lige som der ikke forekommer unødige afbrydelser. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med hensyntagen til beboerens funktionsniveau, og medarbejderen sikrer, at beboeren inddrages. Hjælpen foretages i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af frokostmåltidet ses flere eksempler på en mindre hensigtsmæssig kommunikation. Dels udtrykker en medarbejder med sit udsagn, kropssprog og mimik utålmodighed med en beboer. Hertil foretager flere medarbejdere omtale af beboere i 3.person, og der er dialog med en beboer, som med fordel kunne være foretaget i beboerens bolig. Det er tilsynets vurdering, på baggrund af en forholdsvis kort observation af måltidet, at der udføres faglig korrekt støtte til at spise, samt at medarbejderne arbejder motiverende. Tilsynet vurderer, at et tændt tv forstyrrer unødigt under måltidet, men at måltidet ellers er organiseret hensigtsmæssigt.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet i forhold til målgruppen, og at de indbyder til samvær og fællesskab for beboerne. Fællesarealerne er indbydende pyntet i forhold til sæsonen. Det er tilsynets vurdering, at der i en afdeling sker en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd fra en medarbejder, der med sit udsagn, kropssprog og mimik udtrykker irritation overfor en beboer, ligeledes undlader medarbejderen af svare på beboerens spørgsmål. På samme afdeling observerer tilsynet, at medarbejderne igennem dagen sidder for sig selv på fællesarealet. Dette understøttes af en beboers udsagn.

Der er mange forskellige typer aktiviteter og samvær på tilsynsdagen over hele plejehjemmet. Der er både individuelle tilbud og tilbud om at deltage i fællesskab med andre.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at de oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag. Beboerne er generelt trygge ved at indgå i dialog om livets afslutning. Der er ikke nogen af beboerne, der har haft en sådan samtale med medarbejderne, og de efterspørger det ikke på nuværende tidspunkt. Enkelte beboere ønsker generelt ikke at tale om emnet.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf. Tilsynet observerer, at beboerne generelt er soignerede, og at deres boliger og hjælpemidler fremstår renholdte. Beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen og oplever, at aftaler overholdes.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med deres kontakt til medarbejderne, som beskrives som anerkendende og respektfuld. Beboerne oplever, at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv.

En beboer oplever, at nogle medarbejderes kontaktform ikke er tilpasset beboerens ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at der er et bredt aktivitetstilbud, som beboerne er meget tilfredse med.

Tilsynet vurderer, at de to beboere, der fortæller om en indlæggelse, har oplevet gode overgange i forbindelse hermed. Beboerne er tilfredse med medarbejdernes samarbejde med lægen og med medarbejdernes indbyrdes samarbejde om beboernes forhold.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation. Dog savner to beboere mere salat og flere grøntsager, og to beboere ved ikke, om de kan få indflydelse på maden. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med måltiderne og med muligheden for at skifte mellem at spise i egen bolig eller på fællesarealet.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. Medarbejderne kan redegøre for en faglig og værdig kommunikation med beboerne, samt for hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner. Medarbejderne arbejder med at sikre beboernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med en rehabiliterende tilgang, og at medarbejderne kan redegøre for dokumentationen af beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området, samt dialog med beboerne om livets afslutning efter beboerens behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejde med at skabe tryk og sikkerhed for beboerne, og for korrekt medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for planlægning og arbejds gange i plejen. Medarbejderne oplever kaldesystemet som mindre velfungerende, og som en stressfaktor i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at aftaler om opfyldning af remedier i boligerne ikke overholdes, ligesom der ikke altid sker opfølgning på observationsnotater i aften og nattevagten. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke er helt sikre på, hvor de finder forskellige instrukser og vejledninger, samt at VAR-portalen kunne spille en mere aktiv rolle i uddannelsen af elever og studerende. Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med både besøgsplaner og handlingsanvisninger. Tilsynet vurderer, at de interviewede medarbejdere kan redegøre relevant for en respektfuld og værdig kommunikation og adfærd.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der i et af plejehjemmets fem teams ses flere eksempler på en uhensigtsmæssig adfærd og kommunikation hos medarbejderne. Der ses i to tilfælde, at to forskellige medarbejdere anvender et verbalt udsagn, kropssprog og mimik, der ikke er foreneligt med en værdig tilgang til beboerne. Ligeledes observeres, at der i samme afdeling to gange omtales beboere i 3. person, og at en dialog med en beboer kunne være foretaget under private forhold.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer i samme afdeling oplever, at medarbejdernes kontaktform, hvor der anvendes berøring, ikke er afstemt beboerens ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i samme afdeling flere gange i løbet af dagen observeres, at medarbejderne sidder alene omkring et bord på fælles-</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der foretages en særlig ledelsesmæssig indsats i det pågældende team, således at alle medarbejdere har en faglig, respektfuld og anerkendende tilgang til beboerne, og at dette til en hver tid afspejles i medarbejdernes adfærd og kommunikation.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der ligeledes i et fagligt forum drøftes, hvorledes medarbejderne kan foretage en individuel tilpasning af deres kontaktform, således at denne er afstemt med den enkelte beboers ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet anbefaler ligeledes, at der i dette team sættes et ledelsesmæssigt fagligt fokus på medarbejdernes anvendelse af fællesarealerne og på deres forståelse af, hvorledes der skabes et værdigt og hjemligt miljø i afdelingen.</p>

<p>arealet, mens beboerne sidder alene omkring andre borde. En beboer italesætter overfor tilsynet, at dette sker jævnlige, også ved måltider.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i de øvrige teams er en anerkendende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne.</p>	
<p>Tilsynet bemærker, at et tv er tændt, imens der spises frokost.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det drøftes i medarbejdergruppen, hvordan der anvendes tv og musik på en hensigtsmæssig måde på fællesarealerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er nogle beboere der efterspørger mere salat og flere grøntsager, lige som der er beboere, der ikke ved, om de kan få indflydelse på den mad, der serveres.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der er dialog med beboerne om deres ønsker til maden, og at de oplyses, om de muligheder de har for at få indflydelse på mad og måltider.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver, at kaldesystemet ikke er velfungerende, og at dette er en stressfaktor i hverdagen. Tilsynet er bekendt med, at ledelsen er i dialog med leverandøren.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at arbejdet med at sikre et velfungerende kaldesystem prioriteres, således beboernes tryghed sikres optimalt, og medarbejdernes arbejdsmiljø styrkes.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at opfyldning af remedier i boligerne ikke fungerer på alle afdelinger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at aftaler om opfyldning af remedier overholdes, således at der undgås forstyrrelser i plejen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at der ikke altid sker den nødvendige opfølgning i forhold til observationsnotater i journalen i aften- og nattevagten.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at der sker den nødvendige opfølgning på observationsnotater gennem hele døgnet</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne fremstår usikre i, hvor de finder instrukser og vejledninger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det sikres at medarbejderne har kendskab til, hvor de finder instrukser og vejledninger.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til to beboeres utryghed i forhold til nødkaldet, at beboere - såvel som pårørende, fremadrettet støttes i at udtrykke oplevelser med kvaliteten af indsatser, at beboere og pårørende i højere grad gøres trygge ved implementering af nye tiltag, at det ledelsesmæssigt italesættes over for medarbejderne, at der ikke må udvises en fortravlet adfærd eller ske italesættelse heraf over for beboerne, samt at der sikres den nødvendige introduktion af afløsere/vikarer, før disse tildeles opgaver hos beboerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er i forhold til nødkald arbejdes med forventningsafstemning i forhold til beboerne. Det er drøftet med medarbejderne, hvordan kaldene svares. Hertil er besvarelse af kald et fast punkt i introduktionsprogrammet. Herunder hvordan medarbejderne skal håndtere systemet, fx at medarbejderne husker at logge af systemet. Der laves status på, om medarbejderne logger af, og der er kontakt med leverandøren af nødkaldet om at forbedre systemet.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er fokus på dialogen med de pårørende, og at der arbejdes med at skabe en tydelig dialog, så ingen bliver utrygge ved nye tiltag. Der afholdes igen hverdagsdemokratimøder, som har været på pause under COVID-19 epidemien. Der er fokus på, at der ved indflytnings- og opfølgningssamtaler tales om forventninger til at bo på plejehjemmet. Der er en beboerrepræsentant, der deltager i alle lokale møder i afdelingerne. Beboeren vil gerne være et bindeled, og støtte de beboere, som ønsker det. Beboerne har udtrykt tilfredshed med dette.</p> <p>Lederne har været i dialog med medarbejderne om beboernes oplevelse af travlhed og medarbejdernes italesættelse af deres egen travlhed, og der er fokus på, at beboerne ikke skal opleve travlhed.</p> <p>I forhold til afløsere og vikarer er der nu udarbejdet et særligt introduktionsprogram for denne gruppe. Hertil er det nu lederne, der har ansvar for at følge introduktionen af den enkelte afløser og vikar. Der er fokus på, at vikarer og afløsere anvender Cura.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der er sat ekstra fokus på demensområdet siden efteråret, hvor der blev ansat en demensvidensperson på plejehjemmet. Videnspersonen er stadig under uddannelse. Medarbejderne skal opkvalificeres blandt andet i forhold til de forskellige demenstyper. Der har været undervisning af den demensfaglige rådgiver, der er plan for, at medarbejderne skal tage e-learningprogrammet "ABC-demens", og der afsluttes med undervisning om udadreagerende adfærd og forebyggelse af magtanvendelse. Der arbejdes med BPSD og NPI. Der er plan for, at næste skridt skal være hvorledes der arbejdes med dokumentation af beboerens demens. Man har genoptaget det interne demensnetværk for demensvejledere på plejehjemmet, og vejlederne har deltaget i kursus om sansestimulering.</p> <p>Der er arbejdet med palliation, hvor kvalitetssygeplejersken har været en del af et projekt med Styrelsen for Patientsikkerhed. Der er udarbejdet spørgeskemaer i forhold til palliation, som skal anvendes i forhold til forbyggende indsatser.</p> <p>I Kvalitetsudvalget, hvor der er repræsentanter fra alle afdelinger og aftenvagten, arbejdes med medicin-, hygiejne og journalaudit. Der er stadig zoneinddeling på plejehjemmet, men auditeringsarbejdet er genoptaget. Der arbejdes ligeledes med UTH i kvalitetsudvalget.</p>

Der er arbejdet med det sociale liv i afdelingerne, og der er kommet gang i aktiviteterne på plejehjemmet igen, herunder er der busture to gange ugentligt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn.
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante indsatsområder i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>På plejehjemmet er der fem teamledere, hvor alle samtidig har en tværgående funktion med ansvar for: Cura, uddannelses- og oplæringsområdet, kvalitetsområdet, vagtplan eller demensområdet og rengøring.</p> <p>Der er i alt tre sygeplejersker på plejehjemmet - alle tre er også teamledere. Der er en aktivitetsleder, og der trækkes på ergo- og fysioterapeuter fra Sundhedshuset.</p> <p>Der er ansat to social- og sundhedsassistenter og to social- og sundhedshjælpere i dagvagt i alle teams. Der er plan for, at der skal være en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper i aftenvagt.</p> <p>Der er ikke rekrutteringsproblemer på plejehjemmet, og der har været fokus på branding og rekruttering på plejehjemmet. Der er ligeledes en stor indsats for, at elever og studerende trives og evt. får lyst til at søge en stilling på plejehjemmet senere.</p> <p>Der er ugentlig triagering i hvert team, og daglig tavlegennemgang i dagvagten. Her deltager medarbejdere fra køkkenet og rengøring også, hertil er der tavlegennemgang ved vagtskifte til aftenvagten.</p> <p>Der afholdes tværfaglig konference med terapeuter og køkkenet hver anden uge. Beboerkonferencer afholdes for alle beboere med demens mindst hver 3. måned. Det er lederne, der sørger for at igangsætte processen og facilitere konferencen, mens det er demensvejlederen, der sikrer screeningen.</p> <p>Der er to medarbejdere, der er ved at tage uddannelse som forflytningsvejleder.</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?	Tilsynet bedes bemærke stemningen i de forskellige teams.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt og imødekommende på beboeren, som ligger i sengen. I dialogen mellem medarbejderen og beboeren, er det tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboeren, og dennes livshistorie, da medarbejderen taler ind i beboerens hverdag og familierelationer. Medarbejderen følger op på beboerens helbredsmæssige tilstand (rødme i huden), og fortæller beboeren om sine observationer. Medarbejderen har en respektfuld tilgang til beboeren, som mødes i øjenhøjde.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Måltidet er i gang, da tilsynet ankommer til spisestuen. En beboer beder efter noget tid om hjælp til at komme i egen bolig. Beboeren anvender rollator. Medarbejderen siger venligt, at hun gerne vil hjælpe med dette. Herefter står medarbejderen bag beboerens stol, og siger ”op og stå”. Beboeren drikker det sidste i sit glas. Medarbejderen indikerer utålmodighed med sit kropssprog ved at vippe på fødder og i kroppen. Samtidig understøttes utålmodigheden af medarbejderens mimik. Beboeren hjælpes til egen bolig. To medarbejdere taler om en beboers måltid på fællesarealet. Der tales om beboeren i 3. person. To medarbejdere taler på samme tid med en beboer om dennes høreapparat i spisestuen. På et tidspunkt taler den ene medarbejder om beboeren i 3. person til den anden medarbejder. Beboeren forsøger flere gange verbalt at afvise medarbejdernes udsagn.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen har fokus på løbende at spørge beboeren ind til ønsker vedrørende plejen. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og sikrer sig tilsagn inden en handling udføres. Beboeren spørges ind til ønsker for morgenmaden, og medarbejderen giver på en humoristisk måde udtryk for at være bekendt med beboerens vaner. Mens medarbejderen henter morgenmedicinen, italesætter beboeren, at hun altid føler sig medinddraget i alle handlinger, hvilket beboeren værdsætter.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet er ikke med under måltidet fra starten, og har derved ikke mulighed for at observere på serveringen og beboernes mulighed for at foretage valg. Beboerne spørges undervejs, om de har lyst til mere at spise.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren har begrænsede ressourcer grundet fysisk funktionsnedsættelse, men anvender sine ressourcer i størst muligt omfang, under hele plejeforløbet. Medarbejderne italesætter vigtigheden af, at beboeren holder sig i gang, og roser og anerkender beboeren for at være aktiv med træning i hverdagen. Beboeren anvender en rebstige i benenden af sengen til selvstændigt at forflytte sig op at sidde på sengekanten. Herefter forflyttes beboeren med SaraSteady til toilettet. Medarbejderen håndterer SaraSteady fagligt korrekt. Beboeren klarer selvstændigt store dele af den øvre pleje og påklædning.</p>

	<p>Det italesættes af både beboeren og medarbejderen, at beboeren har fået mere fysisk styrke og tro på sig selv efter at have været vedholdende med sin træning.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet observerer, at hjælpen til at spise ydes på en faglig relevant måde. En medarbejder taler med en beboer, der er stoppet med at spise. Medarbejderen får guidet beboeren til at spise mere, blandt andet ved at spørge til beboerens ønsker. Medarbejderen henter remoulade til beboeren, for at motivere beboeren til at spise lidt mere.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af personlig pleje, udføres en faglig reflekteret kommunikation med udgangspunkt i et godt kendskab til beboeren, samt at plejen udføres med en anerkendende, respektfuld og rehabiliterende tilgang. Plejen udføres med fokus på beboerens selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at der under frokostmåltidet ses flere eksempler på en mindre hensigtsmæssig kommunikation. Dels udtrykker en medarbejder med sit udsagn, kropssprog og mimik utålmodighed med en beboer. Hertil foretager flere medarbejdere omtale af beboere i 3.person, og der er dialog med en beboer, som med fordel kunne være foretaget i beboerens bolig. Det er tilsynets vurdering, at der på baggrund af en forholdsvis kort observation af måltidet, udføres faglig korrekt støtte til at spise, samt at medarbejderne arbejder motiverende.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen har alle remedier, som skal anvendes under plejen til rådighed i boligen. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens vaner og behov, og udfører plejen ud fra en fast rutine. Plejen er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge og både nedre og øvre hygiejne udføres ude på badeværelset, efter at beboeren har været på toilettet. Medarbejderen har lagt beboerens tøj klar, til beboeren er færdig med den personlig pleje. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tv´et er tændt under måltidet, uden at der er beboere, der ser på det. En medarbejder oplyser tilsynet om, at der ikke har været et formål med det tændte tv. Beboerne spiser ved fire borde, og der sidder medarbejdere ved tre af bordene. Medarbejderne har mulighed for at blive siddende under måltidet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

Tilsynet vurderer, at et tændt tv forstyrrer unødigt under måltidet. Det er tilsynets vurdering, at måltidet ellers er organiseret hensigtsmæssigt.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen skifter stiklagen, reder beboerens seng og foretager lettere oprydning i boligen. Beboerens fysiske formåen hindrer, at beboeren selv kan deltage aktivt i praktiske gøremål, men medarbejderen spørger beboeren om tilsagn til fx at bortskaffe gamle aviser og blomster, så beboeren føler sig medinddraget i de praktiske opgaver.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen udfører håndhygiejne og ifører sig korrekte værnemidler, som plastforklæde, handsker og mundbind. Herefter hjælper medarbejderen beboeren med at få strømper og underbenklæder på, mens beboeren ligger i sengen. Ude på badeværelset hjælper medarbejderen beboeren med at blive vasket, og tilbyder kompenserende hjælp, da beboeren har fysiske begrænsninger. Medarbejderen gør efterfølgende vaskeklude klar til beboeren, både med og uden sæbe, som beboeren herefter selv anvender.</p> <p>Beboeren ønsker at spise i egen bolig, og medarbejderen henter derfor beboerens morgenmad og morgenmedicin. Medarbejderen sikrer sig, at medicinen ses indtaget og foretager håndhygiejne, inden boligen forlades.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med hensyntagen til beboerens funktionsniveau, og at medarbejderen sikrer, at beboeren inddrages. Hjælpen foretages i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Ved indgangspartiet ses en stor informationstavle, som beboere og besøgende på plejehjemmet kan orientere sig ved. Her fremgår aktiviteter og information om fx klippekortsordningen. Plejehjemmets indretning er indbydende, og der er små siddearrangementer rundt omkring på de store gange, som indbyder til, at beboerne kan sætte sig og tage et hvil eller nyde hinandens samvær.</p> <p>Der ses kunst på væggene, og fællesstuerne i afdelingerne er store, men hyggeligt indrettet med sofaarrangementer, tv-stue, åbent køkken og spiseafdeling. Der ses reoler med bøger, og der ligger forskellige spil fremme til fri afbenyttelse. Der er også et akvarium, som beboerne nyder at se på.</p> <p>På første sal ses en altan indrettet med møbler, lys og planter, mens afdelingerne i stueetagen har adgang til en hyggelig gårdhave. I gårdhaven ses demensdyr og en flot beplantning.</p> <p>I afdelingernes fællesstuer er bordene fint påskepyntet med påskeblomster og små påskedekorationer. På en afdeling er ophængt to fotoserier af beboerne: En serie hvor beboerne fremstiller påskepynt, og en hvor de er på udflugt.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer kalder højt fra sin bolig på en navngiven medarbejder. Boligen ligger ud til fællesarealet. En medarbejder giver et suk, og giver samtidig med sit kropssprog og sin mimik tydeligt udtryk for irritation overfor beboeren. Medarbejderen går hen til døren til beboerens bolig og taler til beboeren gennem dørsprækken. Medarbejderen oplyser beboeren om, at den pågældende medarbejder ikke er til stede. Beboeren spørger medarbejderen om noget, hvorefter medarbejderen går uden at svare beboeren. En leder oplyser tilsynet om, at der er iværksat indsats i forhold til beboerens adfærd generelt.</p>

Sociale aktiviteter	<p>To beboere er meget opsatte på at skulle ned i aktivitetscentret og beskriver, at det giver indhold i hverdagen at komme derned. I aktivitetscentret, der både er for udefrakommende ældre og beboere, er der mange der hygger sig i formiddagstimerne sammen med medarbejderne.</p> <p>Endvidere observerer tilsynet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beboer sidder og træner på en romaskine. • Flere beboere er samlet i spise-stuen i en afdeling. En beboer læser avis og får lidt at drikke. I baggrunden spiller afdæmpet musik, der er tilpasset formiddagsstemningen. • Flere beboere sidder sammen i spise-stuen, og spiser morgenmad og drikker morgenkaffe. De beboere, der har behov for hjælp, får hjælp af medarbejderne til indtagelse af morgenmad/kaffe. • En medarbejder sidder sammen med en beboer, og kigger på beboerens telefon, som beboeren er meget optaget af. Senere sidder samme beboer og læser avis og ser film på telefonen. • En medarbejder taler med beboerne om, at påskepynten skal tages ned snart. Medarbejderen og beboerne bliver enige om, at lade pynten hænge ugen ud, fordi den er så flot. De taler om, hvad de så skal finde på at pynte med. • En beboer kommer retur fra indlæggelse på et hospital, og modtages varmt og imødekomende af personalet. • Flere beboere tager i formiddagstimerne på bustur til en planteskole, hvor der skal købes planter til afdelingens indendørs plantekummer. • Tilsynet observerer, at flere beboere mødes dels i gårdhaven og dels i plejehjemmets aula. <p>På en afdeling ser tilsynet tre gange i løbet af dagen, at medarbejderne sidder sammen omkring et bord på fællesarealet, mens beboerne sidder ved de andre borde. En beboer understøtter tilsynets observation, da beboeren under sit interview med tilsynet siger om medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nogle gange sidder de ved det runde bord for sig selv"</i>. <p>Beboeren fortæller, at det er trist, når det sker ved måltiderne.</p>
---------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet i forhold til målgruppen, og at de indbyder til samvær og fællesskab for beboerne. Fællesarealerne er indbydende pyntet i forhold til sæsonen.

Tilsynet vurderer, at der i en afdeling sker en u hensigtsmæssig kommunikation og adfærd fra en medarbejder, der med sit udsagn, kropssprog og mimik udtrykker irritation overfor en beboer, ligeledes undlader medarbejderen af svare på beboerens spørgsmål. På samme afdeling observerer tilsynet, at medarbejderne igennem dagen sidder for sig selv på fællesarealet. Dette understøttes af en beboers udsagn.

Tilsynet vurderer, at der er mange forskellige typer aktiviteter og samvær på tilsynsdagen på hele plejehjemmet, der er både individuelle tilbud og tilbud om at deltage i fællesskab med andre.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Beboerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved at bo på plejehjemmet. Beboerne siger:

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er rart, jeg synes godt om det - der er andre mennesker".</i> • <i>"Her er nogle gode rutiner, så man ikke går i stå, da tingene er godt struktureret - Vi bliver vartet op, som var vi på hotel".</i> • <i>"Man bor godt, og vi kan selv have vores ting med. Man prøver at finde gode venner, men det er ikke altid så nemt - her er kun fem mænd".</i> <p>Beboeren savner lidt flere herrebekendtskaber, på trods af at beboeren kommer fast sammen med nogle andre mænd på plejehjemmet.</p> <p>Et ægtepar fortæller, at de er trygge, da medarbejderne kommer inden for en rimelig tid, når nødkaldet benyttes.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne fortæller, at de har selvbestemmelse i hverdagen, og at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv. En beboer siger, at man dog skal følge tiderne for måltiderne, men at det passer beboeren udmærket. Beboerne siger om selvbestemmelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De gør meget ud af det med at bestemme, de siger: "Det er dig der bestemmer"".</i> • <i>"Den frihed jeg har her er helt utrolig. Jeg bestemmer selv det hele, og hvis jeg har behov for hjælp, kommer de utroligt hurtigt - det er meget trygt".</i>
Livets afslutning	<p>Der er ingen af beboerne, der kan huske, at de har talt med medarbejderne om livets afslutning. Fem af beboerne ville være trygge ved at tale med medarbejderne om emnet. En af disse beboere fastslår, at det kun er nogle bestemte medarbejdere, beboeren ville tale med. En beboer har talt med de pårørende omkring ønsker til livets afslutning, og beboeren har en forventning om, at de følger op på dette. Beboeren har ikke behov for at tale med medarbejderne omkring dette. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det har jeg ikke behov for - men kommer det en dag - så er det rart at kunne".</i> <p>Andre beboere afviser, at de vil deltage i en samtale om livets afslutning. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil overhovedet ikke tale om døden - aldrig".</i> <p>To beboere fortæller, at de har oplyst lægen om, at de ikke ønsker genoplivning. Tilsynet har undladt at drøfte spørgsmålet om livets afslutning med en beboer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at de oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved at indgå i dialog om livets afslutning. Der er ikke nogen af beboerne, der har haft en sådan samtale med medarbejderne, og de efterspørger det ikke på nuværende tidspunkt. Enkelte beboere ønsker generelt ikke at tale om emnet.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever at modtage den pleje og støtte, som de har behov for. Beboerne er ligeledes tilfredse med kvaliteten af plejen. Flere af beboerne fortæller, at de klarer den daglige pleje selv, men at de modtager hjælp til bad.</p> <p>En beboer oplyser, at man kun kan få bad en gang om ugen. Beboeren har spurgt medarbejderne om et ekstra bad, og fik besked om: <i>"At sådan er det"</i>. Medarbejderen mener ikke, at beboeren har bedt om ekstra bad og oplyser, at beboeren kunne anvende sit klippekort hertil.</p>

	<p>En anden beboer fortæller, at det er beboeren, der bestemmer, hvad tid på dagen hjælpen skal gives - og det er beboeren godt tilfreds med.</p> <p>Beboerne beskriver, at de opmuntres til at gøre så meget selv, og at det også er deres eget ønske. En beboer oplever at blive motiveret til selv at gå på toilettet - og at medarbejderne fortæller, at beboeren skal gøre det, som hun selv kan.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er meget hjælpsomme, efter beboeren er faldet, og at beboeren oplever, at medarbejderne lytter og respekterer beboerens ønsker. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De rækker mig vaskeklude, og opfordrer mig til at vaske mig selv"</i>. <p>Beboerne oplever, at deres medicin kommer til tiden. To beboere er selvadministrerede, og to beboere overvejer, om det er en mulighed for dem. Den ene beboer, fordi beboeren føler sig lidt overvåget, når medarbejderne siger, at de skal se medicinen indtaget.</p> <p>Beboerne har generelt en plan for, hvem de ville henvendes sig til, hvis de fik brug for at klage. Flere peger på forstanderen eller afdelingslederen som den rette person at henvende sig til. En beboer har tidligere klaget til medarbejderne over, at et toilet i forhallen har været aflåst under COVID-19 epidemien. Beboeren oplevede, at det hjalp at klage.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmålet.</p>
Observation	<p>Beboerne er generelt soignerede, og deres boliger fremstår rene og ryddelige. Ligeledes er beboernes hjælpemidler generelt rene.</p> <p>En beboer fremstår mindre soigneret, og beboerens bolig fremstår mindre struktureret. Det er tilsynets vurdering, at det passer til beboerens livsstil. Tilsynet finder, at gulvet i boligen mangler daglig oprydning og renholdelse. Lederen oplyser om, at der kontinuerligt arbejdes med at motivere beboeren til selv at samle ting op fra gulvet.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever generelt, at der er kontinuitet i medarbejdergruppen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en, der er min kontaktperson - jeg bruger det ikke så meget"</i>. • <i>"Ja det er de samme og de er søde"</i>. <p>Beboerne oplever, at aftaler overholdes.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten heraf.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne generelt er soignerede, og at boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, og at aftaler overholdes.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne oplever generelt en god kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne er anerkendende og respektfulde i deres tilgang, samt at de udviser respekt overfor beboernes privatliv. Beboerne siger:

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"De har en fin tone, og de er altid påpasselige med ikke at overrende mig, da de ved, at jeg kan klare mig selv - Det er rart at føle, at de har tillid til, at jeg godt selv kan".</i> • <i>"Der er en god, ordentlig og humoristisk tone mellem os".</i> • <i>"Det er fint, og de tager hensyn og respekterer mig".</i> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De behandler en, som var man en god ven - de rører en på kinden eller på hånden. Det kan godt være for meget - man vil gerne selv bestemme, hvem man kæler med".</i> <p>Beboeren synes, at det er svært at få sagt fra over for medarbejdernes berøring. Beboeren oplyser, at det drejer sig om to konkrete medarbejdere. Tilsynet er i dialog med en medarbejder om emnet. Medarbejderen oplyser, at man har talt om kontaktformer til beboerne på afdelingen medarbejderne imellem.</p> <p>Beboerne beskriver, at der er forskellige tilbud om aktiviteter og samvær med andre beboere. En beboer fortæller, at beboeren ofte mødes med nogle faste beboere, og at man drikker en øl og samtaler. Beboeren deltager i de fleste aktiviteter. I denne uge skal beboeren med på bustur til Bispebjerg kirkegård, for at se kirsebærtræerne der blomstrer. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der kommer en og træner med mig - det er jeg godt tilfreds med".</i> • <i>" Her til påske har vi sået karse og klippet kartoner ud og malet dem - det gjorde vi sammen. Vi kan lide at synge sammen - det gør vi uopfordret".</i> <p>Beboeren fortæller, at man kan komme med på bustur - og at man kan komme med forslag til, hvor turen skal gå til. Beboeren har været i Dragør, i Dyrehaven, i Hillerød og Faxe Ladeplads. Beboeren er meget glad for busturene. Beboeren oplever, at weekenderne er lidt lange.</p> <p>En beboer fortæller, at aktiviteterne fremgår af månedsbladet, og at medarbejderne fortæller om dagens aktiviteter fra morgenstunden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med deres kontakt til medarbejderne, som beskrives som anerkendende og respektfuld. Beboerne oplever, at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv. Tilsynet vurderer, at en beboer oplever, at nogen medarbejders kontaktform ikke er tilpasset beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at der er et bredt aktivitetstilbud, som beboerne er meget tilfredse med.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun to beboere oplyser, at de har været indlagt på hospital det seneste år. Begge beboere beskriver at modtage god hjælp fra medarbejderne i denne forbindelse. Den ene beboer fortæller, at medarbejderne fulgte godt op på beboerens indlæggelse.</p> <p>Flere beboere oplever, at medarbejderne er gode til at tage kontakt til lægen. En beboer fortæller om kontakten mellem medarbejderne og lægen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja medarbejderne vil gerne hjælpe, men jeg gør det gerne selv. Er det mere alvorligt, så beder jeg min hjælper om at sørger for det".</i> <p>En beboer går selv til lægen, hvis der er behov herfor. Men er tryk ved at personalet støtter ved behov. En anden beboer er lidt ked af at have skiftet til pleje-</p>

	<p>hjemslægen, da hun havde troet, at det betød, at hun så lægen mere. Beboeren fortæller, at hun ikke har haft behov for at se lægen.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om beboerens pleje. En beboer mener bestemt, at de taler sammen. Fx hvis beboeren har aftaler, så siger hun det til en dagvagt, og kommer hjem til en aftenvagt - og så kan beboerne mærke, at de har talt sammen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør de bestemt - det er rart - man vil jo gerne have den bedste behandling".</i> • <i>"Ja, det gør de helt sikkert".</i> • <i>"Jeg ved at de prøver på det".</i>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de to beboere, der fortæller om en indlæggelse, har oplevet gode overgange i forbindelse hermed.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes samarbejde med lægen og med medarbejdernes indbyrdes samarbejde om beboernes forhold.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og variation. Beboerne siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil ikke kritisere maden, men den er ikke lige god altid - men det er nok noget med, hvad man kan lide".</i> • <i>"Maden er meget god - vi får mad, som alle kan spise".</i> • <i>"Maden er lækker og primært økologisk - vi er 100% tilfredse!".</i> • <i>"Den er god, jeg har taget på, mens jeg har været her".</i> • <i>"Vi kan ikke få varm mad her i huset - de siger, at det ikke kan lade sig gøre".</i> <p>I forhold til det sidste udsagn, oplyser beboeren, at maden er velsmagende og varieret. En medarbejder oplyser at fade og tallerkener varmes op, men det lykkes alligevel ikke altid at holde maden varm. To beboere savner mere salat og grøntsager.</p> <p>De fleste beboere oplever, at de kan komme med ønsker til maden, og at de kan få et alternativ, hvis der er en ret, som de ikke bryder sig om. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det kan man sagtens, jeg spiser ikke fisk, og så kommer der noget andet til mig".</i> <p>Beboeren spiser det samme pålæg hver dag, efter eget ønske.</p> <p>To beboere ved ikke, om man kan komme med forslag og ønsker til maden.</p> <p>Flere beboere nævner, at de både spiser i egen bolig og på fællesarealet, hvilket de er godt tilfredse med. De nyder at spise morgenmaden i egen bolig.</p> <p>En beboer nyder et glas vin til maden hver dag, men oplever, at stemningen er lidt tavs, grundet medbeboere. En anden beboer sidder ved et bord, hvor man snakker meget sammen - det synes beboeren er vældig hyggeligt. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en fin stemning ved måltiderne - vi hygger os".</i> • <i>"Vi snakker og sludrer".</i> • <i>"Jeg gør mig umage med at spise med de andre".</i>

	Denne beboer fortæller, at der nogle gange er beboere, der skændes ved måltiderne, men at det derudover er hyggeligt. Beboeren oplyser, at det svinger meget om medarbejderne sidder med ved bordet.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation. Dog savner to beboere mere salat og flere grøntsager.	
Tilsynet vurderer, at to beboere ikke ved, om de kan få indflydelse på maden.	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med måltiderne og med muligheden for at skifte mellem at spise i egen bolig eller på fællesarealet.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at COVID-19 epidemien har fyldt meget den seneste tid. Der er arbejdet med hygiejne, overholdelse af restriktioner og anvendelse af værnemidler. Der har været besøg fra Hygiejneorganisationen, og det er medarbejderenes oplevelse, at de er gode til at minde hinanden om retningslinjerne.</p> <p>Der er arbejdet med medicinaudit en gang om ugen i eget team under COVID-19 epidemien, og ellers sker dette på tværs af teams. Det er lederne, der håndterer auditresultaterne.</p> <p>Der er sundhedsfaglig audit på borgernes journaler, og dette foretages af social- og sundhedsassistenterne. Medarbejderne oplever, at de får ajourført journalerne. Der udføres hertil hygiejneaudit.</p> <p>Der er triagering af alle beboere en gang ugentligt, og der tales om alle beboerne en gang om dagen ved tavlemøde for alle medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at man er gået i gang med en faglig opdatering på demensområdet, dette pt. i forhold til at opnå viden om de forskellige demenssygdomme. Medarbejderne kan med støtte redegøre for BPSD og NPI-screeninger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at der i kommunikationen er fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møde beboerne ligeværdigt • Tage udgangspunkt i individet • Møde beboeren respektfuldt • Aflæse kropssprog • Tilpasse kommunikationen <p>Medarbejderne oplyser, at det er væsentligt at have fokus på elevernes kommunikation. Det er ofte unge mennesker, som kan have behov for støtte til at omstille deres kommunikation til målgruppen.</p>

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de har fokus på beboernes selvbestemmelse, og at de skal have samtykke fra beboerne. Ved indflytningssamtalen spørges ind til beboerens vaner og ønsker, og i tiden efter spørges beboerne også til ønsker i forhold til plejen. Medarbejderne oplyser ligeledes, at der ofte findes oplysninger fra hjemmeplejen i journalen, som de kan tage udgangspunkt i. Beboernes ønsker opsamles i journalen af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af Klippekortet. Medarbejderne giver eksempler på beboernes individuelle ønsker som fx et ekstra bad eller ture til supermarkedet efter cigaretter. Medarbejderne oplyser, at det noteres i journalen, hvilke ønsker beboeren har til brugen af Klippekortet. Det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for beboerens anvendelse af klippekortet.</p>
Rehabilitering	<p>En medarbejder har vanskeligt ved at redegøre for begrebet hverdagsrehabilitering, mens de øvrige medarbejdere fortæller om den rehabiliterende tilgang i hverdagen. Det sker ofte, at beboerne kan støttes til at komme i gang med fx at gå, og der arbejdes med inddragelse i den personlige pleje. Medarbejderne beskriver en motiverende tilgang, men at nogle beboere kan starte med at være lidt tilbageholdende.</p> <p>Der samarbejdes med fysio- og ergoterapeuter, og der er faste møder hver 14. dag med disse faggrupper, og ellers tages der kontakt ad hoc. En del beboere har vederlagsfri fysioterapi.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at det er lægen, der skal lave et korrespondancenotat om beboerens ønsker i forhold til genoplivning. Ved indflytningssamtalen drøftes det evt. med beboeren og de pårørende. Beboerens ønske til genoplivning fremkommer på e-tavlen og i Cura. Der tales med beboerne efter behov om livets afslutning.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne oplyser, at der i forhold til beboere, der er indlagt, sendes et avis af en social- og sundhedsassistent. Det dokumenteres, at beboeren er indlagt, og de pårørende orienteres. Hospitalet kontakter ofte plejehjemmet og ellers tager medarbejderne selv kontakt til hospitalet under indlæggelsen.</p> <p>Det er en social og sundhedsassistent, der har ansvar for at modtage beboeren ved udskrivelse i forhold til beboerens epikrise, status og medicin. Hvis relevant tages kontakt til terapeuter og læge. Der udføres TOBS, hvis det skønnes nødvendigt. Der er ikke fast procedure for at triagere beboeren ved hjemkomst.</p> <p>Fysio- og ergoterapeuter følger selv med i beboerens journal. Medarbejderne oplyser, at der er et godt samarbejde med terapeuterne, og de svarer altid mails med det samme. Beboerne inddrages og oplyses altid om kontakt til andre faggrupper.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig og værdig kommunikation med beboerne, samt hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner. Medarbejderne arbejder med at sikre beboernes selvbestemmelse. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationen af beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området, samt for at der er dialog med beboerne om livets afslutning efter behov.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne oplyser, at der i forhold til beboernes tryghed er fokus på at inddrage beboerne i pleje og støtte, samt at behandle beboerne individuelt. Det er

	<p>vigtigt at lytte og udvise nærvær overfor beboerne, og at overholde de aftaler, der indgås med beboerne. Medarbejderne oplever, at de skal holde et godt humør og være med til at løfte stemningen, dette bidrager også til beboernes tryghed i hverdagen.</p> <p>Der arbejdes med beboernes sikkerhed ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre de rette hjælpemidler • Der arbejdes med faldforebyggelse • Der forebygges tryksår ved observation og handling på det observerede • Anvende værnemidler ved tæt kontakt <p>Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration, herunder at medicin ses indtaget.</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 plejeopgaverne planlægges ud fra kontaktpersonordningen og plejetyngden. Med støtte oplyser medarbejderne også, at der planlægges ud fra kompetencer. Der udarbejdes en plan på afdelingen samme dag.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at telefonen forstyrrer under plejen, og at kaldet stilles videre, når medarbejderen ikke kan svare telefonen. Der er enkelte beboere, hvor medarbejderne ikke har telefon med under plejen. Medarbejderne oplyser, at der på tilsynsdagen i en afdeling var ni tilmeldte telefoner til kaldesystemet, men reelt var der kun tre medarbejdere på arbejde. Dette betyder, at beboerens kald skal igennem en kø - i værste fald på ni opkald. Medarbejderne oplever, at dette er en stressfaktor i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at være nærværende overfor beboeren, og at klargøre de nødvendige remedier, inden plejen påbegyndes. Der fyldes op i boligen dagligt. Det er dog nogle medarbejders oplevelse, at der ofte ikke er fyldt op. På en afdeling fungerer opfyldningen godt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forhold til tilbagemelding ved ændringer i beboerens tilstand og støtte. Medarbejderne kontakter henholdsvis social- og sundhedsassistenten, sygeplejersken eller læge.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der ikke altid bliver fulgt op på observationsnotater i aften- og nattevagten. Der anvendes funktionen 'opgaver' i Cura, når dette er relevant.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Der dokumenteres løbende og ofte sammen med beboerne. En medarbejder oplever, at der er forstyrrelser under arbejdet med dokumentationen i den pågældende afdeling. De øvrige medarbejdere oplever, at de kan trække sig ind på kontoret og dokumentere det nødvendige.</p> <p>Medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet, men oplever, at der er meget dokumentationsarbejde. Medarbejderne redegør for den røde tråd i dokumentationen. Der er mulighed for sparring ved kollegaerne, lederne, superbruger og Cura-support.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer	Der arbejdes med VAR, og medarbejderne kan redegøre for anvendelsen. Ifølge medarbejderne anvendes VAR ikke fast i elevarbejdet, men det sker, at det anvendes i forhold til den opgave, som eleven deltager i. Der arbejdes også med lokale vejledninger og instrukser på Teams og KK-net. Medarbejderne er usikre på, hvor de forskellige instrukser og vejledninger findes.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for planlægning og arbejdsgange i plejen.
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever kaldesystemet som mindre velfungerende, og som en stressfaktor i hverdagen.
Tilsynet vurderer, at medarbejderne beskriver, at aftaler om opfyldning af remedier i boligerne ikke overholdes, ligesom der ikke altid sker opfølgning på observationsnotater i aften- og nattevagten.
Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke er helt sikre på, hvor de finder forskellige instrukser og vejledning.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Det er kontaktpersonens ansvar, at besøgsplanen er opdateret. Den opdateres senest hver 3. måned. Medarbejderne oplyser, at der i besøgsplanerne henvises til handlingsanvisningerne og forflytningsplanen. Besøgsplanen er inddelt med overskrifter, og der arbejdes efter en vejledning. Der er fokus på at beskrive beboernes vaner og ønsker. Der beskrives handlevejledende i besøgsplanen, hvordan beboeren skal modtage hjælpen.
Handlingsanvisninger	Det er social- og sundhedsassistenterne, der udfylder handlingsanvisningerne for sundhedslovsydelse. Der udarbejdes mål for indsatsen og handlevejledende beskrivelse af udførelsen. Der udarbejdes handlingsanvisninger for Klippekort.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med både besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet spørger ind til medarbejdernes kommunikation og adfærd på fællesarealerne. Medarbejderne kan relevant beskrive, hvordan de er opmærksomme på, at deres adfærd og kommunikation er respektfuld og værdig på fællesarealerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at de interviewede medarbejdere kan redegøre relevant for en respektfuld og værdig kommunikation og adfærd.	

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel 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 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 vil arbejde med jeres anbefalinger

Med venlig hilsen

Mette Clemmensen

Forstander

Bomi-Parken

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.