



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Peder Lykke Centret

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.....	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere.....	18
4. Tilsynets formål og metode.....	23
4.1 Formål.....	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema.....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger.....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer.....	26
Om BDO.....	27

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: Peder Lykke Centret, Peder Lykkes Vej 63-65, 2300 København S

Leder: Mette Olsen

Antal boliger: 152 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. juni 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, 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 har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn og at der er positive fremskridt i forhold til de fleste af områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder relateret til sidste års anbefalinger, bl.a. i forhold til implementering af systematiske arbejdsgange omkring rengøring af beboernes hjælpemidler. 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 de tre observationsstudier mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder særdeles målrettet med et rehabiliterende sigte i alle tre observationsstudier, og sikrer, at beboerne er aktivt deltagende efter evne og ønske.

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de tre observationsstudier, er organiseret hensigtsmæssigt og gennemføres uden unødige forstyrrelser eller afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje leveres særdeles tilfredsstillende med udgangspunkt i de gældende faglige retningslinjer, herunder ses efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er indbydende, og at de giver mulighed for både fællesskab og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og at de udviser respekt for beboernes privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i meningsfulde sociale aktiviteter på tilsynsdagen, hvor der samtidigt ses inddragelse af civilsamfundet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer generelt, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse, men at en ud af 12 interviewede beboere giver udtryk for forhold, der påvirker beboerens oplevelse af livskvalitet og tryghed, hvilket relaterer sig til en manglende nøgle til boligen.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. En beboer er ikke tilbudt tilstrækkelig støtte til personlig hygiejne og praktisk støtte, før tilsynet inviteres ind i boligen, hvilket ikke vurderes værdigt i situationen for beboeren. Beboernes boliger observeres i øvrigt ryddelige og rengjorte. Beboernes hjælpemidler fremstår også generelt tilstrækkeligt rengjorte, men to kørestole og en rollator trænger til rengøring. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever en tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderne side. Tre beboere udtrykker imidlertid mindre tilfredshed i forhold til specifikke medarbejderes kommunikation og adfærd. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i

fællesaktiviteter og socialt samvær med medboere. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet. Beboerne oplever desuden gode muligheder for indflydelse på menuplanen og nævner forskellige veje hertil. Dertil vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

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 de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, som samtidigt inddrager hensyn til plejehjemmets særlige profil som mangfoldighedsplejehjem. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, hvor beboerens selvbestemmelse er i centrum. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for et systematisk dokumentationsarbejde og sparringsmuligheder i relation hertil, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at en ud af 12 interviewede beboere giver udtryk for forhold, der påvirker beboeres oplevelse af livskvalitet og tryghed, hvilket relaterer sig til en manglende nøgle til boligen.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på beboerens manglende tryghed, samt den kommende løsning.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer ikke er tilbudt tilstrækkelig støtte til personlig hygiejne og praktisk støtte inden tilsynet vises ind til beboeren af en medarbejder, hvilket ikke vurderes værdigt i situationen for beboeren.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på, at beboerne får tilstrækkelig støtte til personlig pleje og praktisk støtte, inden beboerne modtager gæster, således at der værnes om beboernes integritet og værdighed.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to kørestole og en rollator trænger til rengøring.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at sikre systematiske arbejdsgange omkring renholdelse af beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed i forhold til specifikke medarbejders kommunikation og adfærd.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som træner og støtter medarbejderne i at føre en respektfuld kommunikationsform.</p>

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejhjemmet fik ved det seneste tilsyn i 2023 anbefalinger i relation til 1. organisering, 2. hygiejne, 3. en beboers manglende trivsel, 4. beboernes tilfredshed med maden og indflydelse herpå, 5. medarbejdernes mindre kendskab til beboernes behov, 6. arbejdsgange vedrørende rengøring af hjælpemidler, samt 7. etablering af rammer for dokumentationsarbejdet.

Ledelsen beskriver i forhold til første anbefaling omkring tilgængelige remedier, at de fleste afdelinger har deltaget i et møde, hvor temaet er drøftet. Ledelsen er opmærksom på, at nogle medarbejdere har behov for støtte til at etablere strukturerede arbejdsrutiner i plejen. Ledelsen oplever desuden, at medarbejderne er blevet bedre til at vurdere, hvorvidt den enkelte beboer kan tåle forstyrrelser og afbrydelser i plejeforløbet.

Ledelsen beskriver i forhold til anbefalingen vedrørende hygiejne, at kvalitetssygeplejersken udfører hygiejneaudits, sammen med hygiejneorganisationen og iværksætter relevante tiltag på baggrund heraf. Ledelsen italesætter, at der også sker en praksisnær hygiejneformidling, når konkrete afvigelser opstår i hverdagen. Ledelsen italesætter kontinuerligt hygiejne på kvalitetsmøder og afdelingsmøder. Plejhjemmet tilgår emnet med forskellige virkemidler bl.a. med 'skildpadden', som viser, hvor grundigt medarbejderne foretager håndhygiejne.

Ledelsen beskriver, hvordan der er iværksat konkrete initiativer i forhold til beboeren med manglende trivsel. Ledelsen beskriver desuden mere generelle tiltag i forhold til beboernes livskvalitet og trivsel, bl.a. gennemfører en fysioterapeut kontinuerlige samtaler med beboerne i forhold til livshistorie og hvad der er vigtigt for den enkelte beboer. Interviewene foregår ustrukturerede og efterfølgende overdrager fysioterapeuten den nye viden til kontaktpersonen, hvormed fysioterapeuten understøtter den enkelte beboers trivsel og kvalitetssikrer beboerens forløb.

Ledelsen arbejder målrettet på at sikre højest mulige tilfredshed med maden blandt beboerne og sikrer i den forbindelse en høj grad af beboerdemokrati. Ledelsen beskriver, at beboerne på daglig basis har indflydelse på maden, hvilket bl.a. sker i form af ønskemenuer, hvor det fremgår af menuen, hvem ønsket kommer fra. Dertil beskriver ledelsen, at kontaktpersonerne er meget opmærksomme på at formidle ønsker og kosthensyn fra den enkelte beboer til køkkenet og sikrer dermed, at der generelt sker løbende tilpasninger i bestillingerne til køkkenet, når beboergruppen i afdelingerne over tid forandrer sig, et eksempel herpå er ønsket om mere grønt/salat.

Beboerne har desuden hver dag mulighed for at få udleveret spisekort og kan, med dette i hånden, gå i cafeen, hvor der er et større udvalg. Dertil er der 'fristeskabe' med mellemmåltider i alle afdelinger.

Plejhjemmet gennemfører daglige temperaturmålinger, hvor beboerne evaluerer dagens menu. Endelig nævner ledelsen, at medarbejdernes rolle, som måltidsværter, er drøftet på kvalitetsmøderne.

Ledelsen beskriver i forhold til anbefalingen vedrørende medarbejdernes kendskab til beboernes behov, at der er identificeret et særligt behov for fokus på ind-

satserne, når der sker ændringer i beboernes tilstande. Dette drøftes i dag på Rehab-møder, hvor beboerne gennemgås systematisk tre gange om ugen. Daglige Rehab-møder italesættes, som en ledelsesmæssig og faglig prioritering i hverdagen. Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende rengøring af hjælpemidler, at der i dag er indført strukturerede arbejdsgange, hvor fælleshjælpemidler rengøres med grønne klude, hver gang de har været anvendt. Ledelsen beskriver desuden, at der er et øget fokus på rengøring af beboernes personlige hjælpemidler, men at det fortsat er et udviklingsområde.

Ledelsen beskriver i forhold til anbefalingen vedrørende dokumentation, at rammen for dokumentationsarbejdet sættes af afdelingsledere og funktionsledere, som dermed har ansvaret for at sikre, at den enkelte medarbejder har mulighed for at udføre opgaven. Ledelsen beskriver desuden, hvordan kvalitetsmøderne anvendes til Cura-undervisning.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

I tillæg til ovenstående fokusområder nævner ledelsen, at der desuden er fokus på følgende i kvalitetsarbejdet:

- Dosisdispenseret medicin
- Tryghed og trivsel - 'Vores arbejdsplads - Mit ansvar'
- Mangfoldighed - interkulturelle kompetencer

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn og at der er positive fremskridt i forhold til de fleste af områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder relateret til sidste års anbefalinger, bl.a. i forhold til implementering af systematiske arbejdsgange omkring rengøring af beboernes hjælpemidler. 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:

Plejecentret er organiseret med en centerchef, kvalitets- og udviklingspsygeplejerske, afdelingsledere og funktionsledere. Dertil har plejehjemmet en række specialistfunktioner i relation til bl.a. uddannelse og faglige områder. Plejehjemmet har tilknyttede fysio- og ergoterapeuter, heraf gennemfører en fysioterapeut trivselssamtaler med beboerne, følger op på hjælpemidler og har ansvar for arbejdsmiljø/forflytninger.

Ledelsen oplyser, at der afholdes kontinuerlige kvalitetsmøder i Kvalitetsrådet, som består af funktionsledere, afdelingsledere, kvalitetssygeplejerske og forstander. Ad hoc deltager funktionsledere for aften/nat samt basis-assistenten. Køkkenet deltager ligeledes ad hoc.

Dertil har plejecentret et tæt samarbejde med plejehjemslægen, som forestår undervisning med udgangspunkt i aktuelle, faglige fokusområder.

Kvalitetssygeplejerske laver audits på dokumentation og medicin og efterfølgende drøfter kvalitetssygeplejersken resultatet med tilknyttet funktionsleder.

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:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har et særligt fokus på stemning og tone i afdelingerne.

Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser godmorgen til beboeren, som allerede er oppe og i tøjet. Beboeren, som fremstår kognitivt svækket, spørger om det er tid til bad, hvilket medarbejderen bekræfter. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren, hver gang de taler sammen og medarbejderen benytter beboerens fornavn i kontakten. Medarbejderen taler med en rolig stemme, hvilket har en positiv påvirkning på beboeren, som fremstår helt rolig, smilende og kooperativ igennem hele plejeforløbet. Medarbejderen er tydeligt bevidst om, hvornår der anvendes åbne og lukkede spørgsmål, og tager relevante hensyn til beboerens kognitive svækkelse ved at tale i korte, guidende sætninger. Medarbejderen udviser desuden stor tålmodighed og afventer beboerens svar, idet beboeren har latenstid. Medarbejderen undlader desuden at tale til beboeren, når beboeren er i gang med en selvstændig opgave, idet beboeren let afledes og glemmer hvad beboeren var i gang med.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren, præsenterer sig og hilser venligt godmorgen. Der føres en rolig samtale om forrige dag, hvor der blev serveret røde pølser på Grundlovsdag, imens medarbejderen klargør til morgenplejen. Medarbejderen benytter et imødekommende kropssprog og fremstår nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen. Da beboeren skal liftes på bækkenstol, tilkaldes en kollega, der kort efter ankommer til boligen. Da medarbejderen ankommer til boligen, hilser venligt på beboeren og medarbejderne kommunikerer kort om koordineringen af forflytningen. Efterfølgende går den tilkaldte medarbejder igen, efter at have sagt på gensyn til beboeren.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Der er to medarbejdere til stede under frokostmåltidet, som forgår i afdelingens spisestue samt ved et mindre bord på gangen, hvor der sidder to beboere og en medarbejder yderligere. Under måltidet tager den ene medarbejder plads ved et af bordene i spisestuen, og sikrer facilitering af samtale om dagsaktuelle emner.

Medarbejderne benytter beboernes fornavne i tiltalen, og holder øjenkontakt. Der opleves en venlig, imødekomende og hyggelig atmosfære, hvor flere beboere observeres med smil og grin.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboerens ønsker, vaner og behov, hvilket afspejler sig i, at plejen er tilrettelagt ud fra faste rutiner, som virker velkendte for den kognitivt svækkede beboer. Beboeren inddrages i begrænset omfang i beslutninger og valg under plejeforløbet, hvilket virker tilpasset beboerens begrænsninger, i forhold til at forholde sig til andet end den selvstændige udførelse af plejeopgaverne. Inden medarbejderen forlader boligen, orienteres beboeren om, hvornår medarbejderen kommer igen.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Plejen følger en fastlagt rutine, som er justeret til beboerens personlige vaner. Selvom medarbejderen ikke er beboerens primære kontaktperson, har medarbejderen sat sig ind i besøgsplanen, for at kunne opfylde beboerens præferencer for morgenplejen. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres for at inddrage beboeren og medarbejderen giver tid til at beboeren kan tilrette handlingerne. Fx beder beboeren om at få sin morgenmedicin, inden plejen påbegyndes, hvilket medarbejderen straks imødekommer. Medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationerne, så beboeren inddrages i fx valg af tøj og til at vurdere om tøjet skal vaskes eller kan anvendes igen. Beboeren samarbejder og virker tilfreds og tilkendegiver klart sine ønsker og behov, hvilket medarbejderen efterkommer.

Observationsstudie af frokostmåltid:

En af medarbejderne serverer færdigsmurt smørrebrød fra mindre fade. Medarbejderen præsenterer smørrebrødet for beboerne, som spørges ind til, hvilket slags smørrebrød de kunne ønske sig, hvorefter medarbejderen anretter smørrebrødet på beboernes tallerkener. Medarbejderen efterlader fadet på bordet, således at beboerne kan tage et stykke mere. Der er stillet kander på bordene med både mælk og vand, således at beboerne selv kan vælge drikkevarer til maden.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen tilrettelægger plejen med et rehabiliterende sigte, hvor beboerens ressourcer aktivt inddrages i plejeforløbet og hvor medarbejderen lader beboeren få mest mulig ro til at klare opgaverne. Beboeren er kognitivt svækket og går gentagne gange i stå i forløbet, men med let guidning fra medarbejderen går beboeren straks i gang igen. Medarbejderen indleder plejeforløbet med at guide beboeren til at gå ud på badeværelset, hvor beboeren motiveres til at afklæde sig. Medarbejderen forlader badeværelset imens og lader beboeren få ro til opgaven. Under badet sikrer medarbejderen struktur og informerer løbende beboeren om næste skridt, hvorved beboeren er i stand til at udføre størstedelen af plejen på egen hånd. Medarbejderen fortæller bl.a. beboeren, hvilke sæber, der skal anvendes til hhv. hårvask og kropsoignering. Efter badet anbringer medarbejderen et håndklæde og det rene tøj på beboerens seng, hvorefter beboeren går i gang med påklædningen. Medarbejderen minder beboeren, som hovedsageligt anvender sin raske arm, om at anvende begge arme, hvorved påklædningsopgaven lettes for beboeren. Efterfølgende guides beboeren til at tage skjorte på, hvor medarbejderen lover at hjælpe med knapperne, hvis det

bliver for svært. Medarbejderen afventer tålmodigt og forlader først beboeren efter at have sikret sig, at beboeren ikke har behov for hjælp til knapperne. Afslutningsvist guides beboeren til at tage fodtøj, ur og briller på, samt pung i lommen. Beboeren klarer alle opgaver, indimellem med noget besvær, men medarbejderen udviser tålmodighed og spørger enkelte gange, om beboeren har behov for hjælp.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen guider beboeren til at være aktivt deltagende i alle plejehandlingerne. Fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig og støtter benene således, at beboeren bedst muligt kan anvende sine armkræfter. Medarbejderen udviser stor tålmodighed, ved at opfordre til selvstændige handlinger, som beboeren udfører i det omfang, beboeren kan, hvorefter medarbejderen nænsomt kompenserer i den sidste del af handlingen. Fx beder medarbejderen beboeren om at tage nattrøjen af og støtter det sidste af afklædningen, hvor beboeren ikke har kræfter til at få trøjen over hovedet. Medarbejderen anvender forskellige hjælpemidler, for at understøtte beboerens aktive medvirken til forflytningerne. Fx anvendes lift til forflytning ud af sengen, da det er en forflytning, der er anstrengende for beboeren. Efterfølgende anvendes Sara Steady til resten af forflytningerne således, at beboeren aktivt får anvendt sin standfunktion. Medarbejderen opfordrer beboeren til at deltage i stolegymnastik, men beboeren giver udtryk for at være træt. Medarbejderen roser og anerkender beboeren for den meget aktive deltagelse og siger med et smil, at de sammen har udført morgengymnastik.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Alle beboerne spiser selvstændigt, og enkelte beboere benytter ergonomisk bestik. En enkelt beboer får hjælp til udskæring. Der er mindre kander på bordene, som beboerne selv kan håndtere. Ved det ene bord samler beboerne tallerkenerne sammen på højskolemaner og stiller bunken for enden af bordet. Beboernes rollatorer er placeret i tilstødende dagligstue, og efter måltidet rejser en beboer sig op og leverer hver enkelt rollator retur til den rette beboer. Beboeren forlader spisestuen og kommer retur med vogn til brugt service og beboeren rydder bordene for service.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen tilrettelægger plejeforløbet på en hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderen finder rent tøj til beboeren, imens beboeren afklæder sig på badeværelset. Plejeforløbet afvikles uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn og stiller affaldsspanden inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov under hensyntagen til beboerens svækkede funktionstilstand. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde og øvrige hjælpemidler så som lift, bækkenstol, Sara Stedy og kørestol er placeret inden for rækkevidde i logisk rækkefølge. Medarbejderen udfører plejehandlingerne rutineret og med stor fleksibilitet i plejehjemmets meget små lokaliteter. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis og der forekommer ingen afbrydelser.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Smørrebrødet er anrettet på mindre fade. De to medarbejdere har en tydelig rollefordeling, hvor den ene medarbejder sørger for, at smørrebrødet serveres for beboerne og den anden medarbejder sidder med ved bordet. Der opleves ingen afbrydelser eller unødige forstyrrelser under måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de tre observationsstudier, er organiseret hensigtsmæssigt og gennemføres uden unødige forstyrrelser eller afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen foretager oprydning og aftørring af badeværelset efter badet. Dertil sikrer medarbejderen, at beboerens bord og sengebord i boligen aftørres og at gulvet i boligen vaskes, idet beboerens hudsygdom kræver en daglig gulvvask. Medarbejderen inddrager beboeren i håndtering af vasketøj, hvor medarbejderen opfordrer beboeren til at lægge undertøjet til vask og ikklæde sig rene underbukser. Medarbejderen medtager affald i forbindelse med at boligen forlades.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, oprydning, tømme skraldespand, ordner vasketøj og afspritning af plejehjælpemidler sker imens, at beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt, da beboeren på grund af sin fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage. Da plejen er afsluttet, bemærker medarbejderen, at gulvet trænger til en aftørring under beboerens bord og det aftales med beboeren, at dette gøres efter, at beboeren har spist morgenmad.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Intet at bemærke.

Personlig støtte og plejeObservationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker og foretager korrekte handskeskift og håndhygiejne undervejs i plejeforløbet. Beboeren lider af en hudsygdom og støttes derfor med et dagligt bad. Medarbejderen er undervejs opmærksom på at observere beboerens hud og sikrer nærmere undersøgelse af enkelte områder. Medarbejderen og beboeren drøfter beboerens hudbehandling og lægekontakt i den forbindelse. Medarbejderen lader beboeren smøre sig selv ind i den medicinske creme, men anvender sin faglighed til, at fortælle beboeren, hvilke områder, der skal smøres. Medarbejderen foretager relevant kontrol af medicinoversigt i Cura, samt efterfølgende kvittering for medicinadministration.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og varetager korrekt skift af handsker og engangsforklæde gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen og medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at tildække beboeren med et håndklæde. Plejen udføres korrekt og efter gældende retningslinjer og medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på rødme på beboerens ene tå og aftaler med beboeren, at tåen tilses af en kollega efter morgenmaden.

Herefter forflyttes beboeren med lift til en bækkenstol og køres til badeværelset. På badeværelset støttes beboeren til selvstændigt at varetage øvre hygiejne, tandbørstning og øvre påklædning. Afslutningsvis støttes beboeren til forflytning med Sara Steady til kørestolen og køres til spisebordet i boligen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Intet at bemærke.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje leveres særdeles tilfredsstillende med udgangspunkt i de gældende faglige retningslinjer, herunder ses efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

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

Fællesarealer

Data:

Plejehjemmets fællesarealer er rene og ryddelige. Tilsynet observerer hyggeligt indrettede fællesarealer med spise- og dagligstue i midten af gangarealet. Spiseområdet er indrettet med mindre borde både i og udenfor spisestuen, hvor flere beboere er samlet til morgenmad fra morgenstunden. Tilsynet observerer, at beboerne flere steder sidder sammen og samtaler under måltidet.

På alle etager ses et lille oplyst glas-køleskab med fristende mellemmåltider, bl.a. ses i en afdeling en anretning med wienerpølser og brødsåle med chips og i en anden afdeling en portion rabarbergrød.

Sociale aktiviteter

Der er igennem hele tilsynsdagen livlig aktivitet på plejehjemmets afdelinger, hvor beboere og medarbejdere observeres i hyggeligt samvær.

I en afdeling møder tilsynet en demensramt beboer, som går forsigtigt rundt på en afdeling. En medarbejder passerer beboeren og spørger venligt *'nå, er du ude på tur'* og smiler imødekomende til beboeren. De to følges, i stilhed, et stykke hen ad gangen. I en anden afdeling er en fysioterapeut i gang med at træne med en beboer på en motionscykel.

På tilsynsdagen deltager en vuggestue i dagens stolegymnastik til stor glæde for de deltagende beboere. En medarbejder fortæller, hvordan der i medarbejderens afdeling afholdes Fredagsbar, hvor beboerne forinden udtrækker et land, som efterfølgende er tema for fredagsbaren. Senest blev Spanien udtrukket, hvorefter der blev afholdt fredagsbar med Sangria og Julio Iglesias.

Tilsynet bemærker, at der på opslagstavler i afdelingerne, og i elevatoren hænger invitationer til koncert og dans med *'The Two Tops'*, samt aktivitetsoversigter med aktiviteter som stolegymnastik, dans, herrefrokost og højtlesning.

I stueetagen er der en café, som er åben for både plejehjemmets beboere og borgere udefra. Omkring frokosttid er der livlig aktivitet i caféen.

Tilsynet bemærker, at der flere steder på plejehjemmet hænger en Mangfoldighedskalender, hvor alle etniciteters og religioners helligdage og mærkedage er markeret hen over året.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er indbydende, og at de giver mulighed for både fællesskab og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og at de udviser respekt for beboernes privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i meningsfulde sociale aktiviteter på tilsynsdagen, hvor der samtidigt ses inddragelse af civilsamfundet.

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 udvælger i forbindelse med tilsynets 12 beboere til interview.

11 ud af 12 beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejehjemmet. Beboerne observeres ligeledes trygge og velbefindende af tilsynet.

En tilfreds beboer siger; *'Jeg er absolut tryg. Det er på grund af personalet. Man kan henvende sig med alt og de hjælper så godt'*

En anden beboer siger; *'Jeg er tryg, fordi jeg bor sammen med nogen'*.

En beboer giver udtryk for mindre tilfredshed. Beboeren har mistet nøglen til sin boligdør og synes, at det er utrygt at gå fra en ulåst bolig. Beboeren har spurgt, om det er muligt at få en ny nøgle, men dette er blevet afvist. Beboeren fortæller i tilknytning hertil om en utryg episode, hvor en medarbejder opholdt sig i boligen, da beboeren gik ind. Ledelsen fortæller i forbindelse med afrapporteringen, at der har været udfordringer med det eksisterende nøglesystem, men at alle nøgler vil blive udskiftet inden længe, hvormed udfordringen vil være løst.

Selvbestemmelse	<p>Alle tolv beboere giver udtryk for at have indflydelse på deres hverdag på plejehjemmet, hvor flere beboere beskriver, at de kan gøre præcist, som de har lyst til.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg bestemmer selv, men det er godt, at der er nogen, der hjælper med strukturen i hverdagen'</i> • <i>'De lytter til, hvad jeg har lyst til og så følger de mig, for jeg må ikke gå alene og kan ikke finde rundt på grund af mit syn'</i> • <i>'Jeg synes, jeg er godt med, og de er ret gode til at lytte efter, hvad jeg siger'</i> • <i>'Jeg går selv i kiosken, det betyder meget for mig'</i>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer generelt, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse, men at en ud af 12 interviewede beboere giver udtryk for forhold, der påvirker beboerens oplevelse af livskvalitet og tryghed, hvilket relaterer sig til en manglende nøgle til boligen.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og svarer til deres behov.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De kommer, når man kalder og det udnytter man ikke'</i> • <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, ellers siger jeg til'</i> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de klarer den personlige hygiejne ved egen hjælp, men de udtrykker samtidigt, at de blot kan sige til og få mere hjælp. Beboerne kan fortælle, at de selv er aktive, og at de fortsat støttes i at gøre mest muligt selv.</p> <p>En beboer siger bl.a.; <i>'Pigerne er interesserede i, at jeg gør mange ting selv og hvis jeg ikke kan, så får jeg hjælp'</i>.</p> <p>En anden beboer siger; <i>'De er meget søde og dygtige og jeg får alt den hjælp, jeg har brug for'</i>.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de ikke har noget at klage over. En beboer beskriver i den forbindelse, hvordan beboeren bare kan tale med sin kontaktperson, som beboeren tydeligt har stor tillid til.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår generelt soignerede efter habitus. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Beboernes boliger og hovedparten af beboernes hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.</p> <p>Tilsynet observerer imidlertid to kørestole og en rollator fremstår med manglende rengøring.</p> <p>Dertil foretager tilsynsførende interview med en beboer, som er ved at få hjælp fra en medarbejder, da tilsynet ankommer. Tilsynet venter derfor udenfor boligen til medarbejderen melder, at beboeren er klar til interview. Tilsynet observerer ved ankomsten, hvordan både beboeren og beboerens bolig bærer præg af</p>

et uheld med tynd afføring. Beboerens negle er meget beskidte, der er en kraftig lugt af afføring i boligen og boligens badeværelse og toilet fremstår i en meget uhygiejnisk tilstand, til trods for at medarbejderen netop har forladt boligen. Tilsynet observerer efterfølgende, at beboeren får støtte til soignering og rengøring af boligen.

Kontinuitet i støtten

11 beboere beskriver kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten, og de oplever desuden, at aftaler overholdes.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Beboerne siger bl.a.;

- *'Det er nogen, jeg kender, der kommer hos mig. Selvfølgelig er der afløgere i ferier, men det er faste afløgere og de kender mig'*
- *'For det meste er det nogen jeg kender, men det er ikke altid, min kontaktperson er ledig. Vi må deles om dem, der er'*
- *'Jeg har en fast kontaktperson, og er begyndt at kende de fleste her. Der er sjældent vikarer'*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. En beboer er ikke tilbudt tilstrækkelig støtte til personlig hygiejne og praktisk støtte, før tilsynet inviteres ind i boligen, hvilket ikke vurderes værdigt i situationen for beboeren. Beboernes boliger observeres i øvrigt ryddelige og rengjorte. Beboernes hjælpemidler fremstår også generelt tilstrækkeligt rengjorte, men to kørestole og en rollator trænger til rengøring. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Otte ud af 11 beboere udtrykker, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Beboerne fortæller bl.a.

- *'Fint - vi er dus alle sammen. De er flinke og høflige og man kan sige alting til hinanden'*
- *'De taler alle sammen pænt og vi kommer godt ud af det med hinanden'*
- *'Jeg har kun oplevet, at alle taler pænt og er høflige'*

Tre beboere giver i forbindelse med interviewet udtryk for kritikpunkter i relation til spørgsmålene om kontakten med medarbejderne:

En beboer fortæller, at enkelte medarbejdere taler mindre pænt. *'Man skal ikke snerre ad folk'* siger beboeren, som dog ikke selv har oplevet at blive talt mindre pænt til, men overhører at det sker for medbeboere.

En anden beboer fortæller om oplevelser, hvor specifikke medarbejdere er 'lidt hårde i filteren'. Beboeren beskriver, hvordan det både er i tale og håndtering af beboeren. Beboeren beskriver desuden, hvordan der ofte bliver talt hen over hovedet på beboeren, når beboeren skal hjælpes. Beboeren har nævnt oplevelserne for en medarbejder, som beboeren har tillid til.

En tredje beboer beskriver, hvordan en bestemt medarbejder virker afvisende og opleves sur i kontakten med beboeren. Beboeren siger, *'hvis jeg ringer for at få skiftet ble, så bliver XX sur, XX løfter dynen og siger, at der ikke er noget'*.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i mange forskellige tilbud. Beboerne beskriver daglige tilbud om aktiviteter, som ofte foregår både formiddag og eftermiddag.

Beboere fortæller, at de bl.a. går til gymnastik, og at de deltager i markedsdag, hyggeklub, banko og busture.

En beboer siger bl.a.; *'Jeg kommer meget i værestedet og laver gymnastik. Vi får besøg af vuggestuebørn og de er så vidunderlige'*

Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere refererer til, at det mest er ved måltider, at beboerne taler sammen, og en del beboere nævner gode naboer.

Beboerne siger bl.a.;

- *'Jeg har en god veninde her på gangen, vi taler sammen hver dag'*
- *'Det er gode mennesker, der bor her, men vi løber ikke hinanden over ende'*
- *'Vi spiser sammen tre gange om dagen og det er egentlig fint for mig'*

En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålene.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever en tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Tre beboere udtrykker imidlertid mindre tilfredshed i forhold til specifikke medarbejders kommunikation og adfærd. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**

Mad og måltider

Data:

Alle beboere udtrykker tilfredshed med maden, der serveres på plejehjemmet, og hovedparten af beboerne beskriver maden som veltilberedt og velsmagende. Enkelte beboere oplever, at maden er anderledes, end de er vant til derhjemme og enkelte beboere oplever indimellem retter, som de ikke er begejstrede for. Ingen af beboerne synes dog, at der er problematiske udfordringer med maden og menuen.

Beboerne siger bl.a.;

- *'Det er fin mad. Man kan ikke forlange det bedre'*
- *'Det er god mad og alle roser den'*
- *'Maden er så god. Den kan vi altså ikke klage over'*

Beboerne er enige om, at de sagtens kan komme med ønsker og forslag til maden og menuen. Beboerne siger bl.a. i forhold til indflydelsen, at:

- *'Nogle gange har vi møde i gruppen og så stemmer vi om, hvilket menuforslag vi sender ind'*
- *'Vi får et blad, hvor menuen fremgår og man kan vælge lidt forskelligt'*
- *'Man kan ønske til næste måneds menu og dessert'*

De beboere, som spiser i dagligstuen, oplever en hyggelig stemning ved måltiderne.

En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet. Beboerne oplever desuden gode muligheder for indflydelse på menuplanen og nævner forskellige veje hertil. Dertil vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes aktivt og målrettet med faglige temaer på plejehjemmets faste Rehab-møderne. Medarbejderne beskriver, hvordan møderne har givet et fagligt løft til plejehjemmet og et mere fokuseret fagligt blik på den enkelte beboer.

På møder oplever medarbejderne, at deres individuelle faglige kompetencer inddrages målrettet, bl.a. fortæller en medarbejder, at vedkommende er forflytningsvejleder og har undervist kollegerne på et møde.

Medarbejderne beskriver desuden et stort demensfokus på Peder Lykke Centret. Der afholdes bl.a. løbende BPSD-konferencer, hvor fokus er på beboernes trivsel og hvor målrettede indsatser afprøves og evalueres, inden der sættes nye tiltag i gang. Både dag- og aftenvagter deltager i BPSD-konferencerne.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de i relation til temaet Tryghed og Trivsel var til et inspirerende foredrag tidligere på ugen om kollegialt samarbejde. Medarbejderne beskriver desuden et aktuelt fokus på Belastningspsykologi, hvortil medarbejderne har udført øvelser, får inspiration fra ophængte plakater og er fokuseret på, hvordan de kan identificere og hjælpe kollegaer, som er overbelastede af omsorgsarbejdet. Centralt er fokus på et holdbart arbejdsliv.

Med udgangspunkt i plejehjemmets profil er der netop afholdt temadage om mangfoldighed i alle afdelinger. En medarbejder fortæller desuden, at medarbejderen er repræsenteret i plejehjemmets Beboerråd og beskriver et stort fokus på beboerdemokrati.

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

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i kommunikationen med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mangfoldighedsplejehjem med mange nationaliteter, mulighed for at kommunikere med kropssprog og piktogrammer • Opmærksomhed på mimik - vigtige signaler til beboerne heri • Etnisk ressourceteam kan tilkaldes som tolke • Anvende kendskabet til beboerens livshistorie i en målrettet kommunikation, bl.a. i forhold til at anvende tilpasset humor • Øjenkontakt
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan inddragelsen af den enkelte beboer er tilpasset beboerens funktionsniveau, hvor nogle beboere skal have enkelte, konkrete valg og andre beboere kan rumme større beslutninger i pleje- og omsorgsindsatsen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tager udgangspunkt i, hvad beboeren har lyst til på dagen og tænker ud fra tilgangen 'Hvordan ville situationen se ud, hvis beboeren boede derhjemme og ikke havde tilgængelig hjælp', hvorved fokus på beboerens selvbestemmelse fastholdes.</p> <p>Plejehjemmet afholder indflytningssamtaler, hvor pårørende inviteres. Til samtalerne er der stort fokus på beboernes tidligere vaner og rytme. Hvis beboerne ikke kan fortælle selv og ikke har pårørende, anvender medarbejderne deres faglighed til at vurdere, hvad beboerne ønsker og behøver hjælp til.</p> <p>Der foretages, efter behov og faglig vurdering, hjemmebesøg eller besøg på aflastningspladserne, hvilket medarbejderne beskriver er gavnligt for den efterfølgende relations dannelse.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes til de aktiviteter, som beboerne giver udtryk for at de ønsker, f.eks. ture ud af huset, indkøb og en-til-en kontakt. Enkelte beboere får hjælp til at løse nogle praktiske opgaver. Indimellem anvendes klippekortsordningen til større ture ud af huset, hvor beboerne på beboermøde, er med til at vælge, hvor turen skal gå hen, f.eks. Tivoli.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der gennemgående arbejdes med et rehabiliterende sigte, hvor beboernes egne ressourcer anvendes i plejen og i forbindelse med måltiderne. Medarbejderne beskriver, at det har stor betydning for beboernes livskvalitet og selvværd, at de fastholder deres ressourcer.</p> <p>Medarbejderne beskriver mange konkrete og relevante eksempler på rehabiliterende indsats, f.eks. at beboerne selv har mulighed for at tage fra fade i forbindelse med måltiderne og hvordan flere beboere har ansvaret for mindre praktiske opgaver i afdelingen, f.eks. at skrælle kartofler, lægge klude sammen m.v.</p>

Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne typisk tager stilling til genoplivning i forbindelse med indflytningen eller i forbindelse med forværring i tilstand.</p> <p>Egen læge involveres altid i relation til beboernes individuelle ønsker til genoplivning og disse noteres, så det er synligt på forsiden af Cura, samt på E-tavlerne. Det er kontaktpersonens ansvar at tale med beboerne om øvrige ønsker til livets afslutning og disse oplysninger noteres under punktet Livsafslutning i Livshistorien.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver indledningsvist et velfungerende samarbejde med plejehjemmets fysioterapeuter. En gang om måneden afholdes tværfagligt møde, hvor nye beboere og beboere med funktionsnedsættelse gennemgås. En fysioterapeut gennemfører aktuelt forflytningsundervisning for alle vagter. Desuden gennemfører fysioterapeuten trivselssamtaler med beboerne om deres livshistorie og overfører efterfølgende den nye viden om beboeren til kontaktpersonen. Under samtalen identificerer fysioterapeuten desuden beboere med fælles interesser, som efterfølgende opfordres til at mødes.</p> <p>Plejehjemmet afholder daglige Rehab-møder til sikring af faglige drøftelser om beboerne og andre faglige temaer.</p> <p>Plejehjemslægen kommer to gange om ugen og kan desuden tilkaldes ad hoc. I forbindelse med indlæggelse og udskrivelse anvendes en fast skabelon 'Følgeseddel', som løbende opdateres med nye punkter 'Følgesedlen' beskriver meget præcist, hvad man skal være opmærksom på, når beboeren indlægges og i de første 72 timer, efter beboer er udskrevet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, som samtidigt inddraget hensyn til plejehjemmets særlige profil som mangfoldighedsplejehjem. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, hvor beboerens selvbestemmelse er i centrum. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne beskriver tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne: <ul style="list-style-type: none"> • Faste kontaktpersoner • Oplyse hvem der kommer i kontaktpersonens fravær • Alle medarbejdere kender - helt bevidst - alle afdelingens beboere mhp. tryghed under ferie og fravær • Socialpædagogiske handleplaner • Informere kolleger, hvis der er ændringer hos kontaktbeboere
--------------------------------------	--

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder forebyggende og sundhedsfremmende i de daglige plejeopgaver, herunder beskriver medarbejderne, hvordan de er opmærksomme på følgende:

- Ændringer i beboerens tilstand, f.eks. vægttab, samarbejde med køkken
- Beboerne vejes en gang ugentligt, EVS ved indflytning,
- Urinvejsinfektion, bleskift, hyppige toiletbesøg, væske
- Dehydrering, aktuelt en varm tid, ekstra obs.
- Fordøjelse, afføringsmønster, laksantia
- Mundpleje, forebyggelse af infektion, spiseevne
- Smerter, bivirkninger ved nye medicin, obs. fordøjelse

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne oplyser, at et 'Arbejdsplanlægningskema' udfyldes i alle afdelinger, enten på dagen eller dagen før. Der tages udgangspunkt i kontaktpersonsystemet og i beboernes individuelle behov for specifikke faglige kompetencer.

I forbindelse med det daglige Rehab-møde kl. 11. aftales ansvars- og rollefordeling i forbindelse med frokosten, f.eks. hvem der henter beboerne, præsenterer maden, serverer maden m.v.

Medarbejdernes arbejdstelefoner forstyrrer kun i begrænset omfang, da medarbejderne hver dag melder 'egne' beboere ind på telefonen mellem kl. 7-11 og derfor kun får opkald fra beboere, som de er ansvarlige for under morgenplejen.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de dagligt drøfter, hvem der mest hensigtsmæssigt passer hovedtelefonen, f.eks. at det ikke er en social- og sundhedsassistent, der skal foretage medicindispensering. Beboerne kan bevilges tovejskald, hvis de har glæde af det. Dette tiltag kan være meget tryghedsskabende for beboerne.

Medarbejderne beskriver desuden, at hvis man observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau, kontaktes en social- og sundhedsassistent mhp. på vurdering og plan. Social- og sundhedsassistenten kan kontakte en sygeplejerske eller lægen. Ændringer i en beboers tilstand drøftes altid på Rehab-møderne.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan der er respekt for den enkelte medarbejders behov i forhold til dokumentationsarbejdet, f.eks. kan nogle medarbejdere sagtens dokumentere blandt beboerne, mens andre medarbejderne har brug for ro i enerum. Hvis medarbejderne har en større dokumentationsopgave, f.eks. i forbindelse med en ny beboer, allokeres tid til dokumentationsarbejdet.

Medarbejderne kan redegøre for, hvilke dele af dokumentationen der skal dokumenteres tidstro, herunder medicinadministration.

Kvalitetssygeplejersken afholder faste Cura-caféer, hvor medarbejderne kan søge råd og sparring.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne henter deres instrukser og vejledninger på VAR, KK-intra, vejledningsuniverset, beredskabsmapperne og på TEAMS.
Medarbejderne nævner relevante eksempler på, hvilke instrukser de henter på de forskellige platforme og til hvilke formål.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for et systematisk dokumentationsarbejde og sparringsmuligheder i relation hertil, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de i udarbejdelse af en besøgsplan, forholder sig til fem faste overskrifter, Personlig pleje, ernæring, faste aftaler m.v.
Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal give et fyldigt og forståeligt overblik over beboerens behov for støtte og medarbejderne beskriver desuden, hvordan kvaliteten af besøgsplanen øges, hvis der henvises til handlingsanvisninger.
En medarbejder beskriver, hvordan der tilføjes en beskrivelse af beboerens personlighed, hvis der er særlige opmærksomhedspunkter i forhold til den enkelte beboer og hvor medarbejderen skal anvende en bestemt tilgang til beboeren. Andre medarbejdere beskriver disse forhold under de generelle oplysninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for 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 fortlængelse 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

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

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.