



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Hørgården

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	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
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: Plejehjemmet Hørgården, Brydes Allé 28-32, 2300 København S

Leder: Konst. forstander Henriette Højsteen

Antal boliger: 152 boliger + 38 midlertidige pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. juni 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Hørgården på meget tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til enkelte af sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde på særdeles tilfredsstillende vis.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse samt støttes i at bruge egne ressourcer.

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 personlige pleje og den praktiske hjælp udføres på særdeles tilfredsstillende vis, og leveres efter de gældende faglige retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, dog vurderer tilsynet, at to beboere oplever utryghed, hvilket relaterer sig til henholdsvis lang ventetid på besvarelse af nødkald og enkelte medarbejders manglende overholdelse af tidspunkter og manglende kompetencer i forbindelse med medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage.

Tilsynet vurderer desuden, at ti ud af tolv af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at to beboere oplever udfordringer, idet hjælpen i weekender ofte varetages af afløser og vikarer, der ikke kender beboernes behov for pleje og støtte.

Tilsynet vurderer, baseret på observation, at beboerne modtager støtte, svarende til deres behov, og at alle boliger og hjælpemidler er renholdte.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres personlige grænser, dog er der en enkelt beboer, der oplever en mindre respektfuld kommunikation og adfærd fra enkelte medarbejdere. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale og aktive i det omfang, de ønsker, dog vurderer tilsynet, at tre beboere oplever, at det er svært at finde nye bekendtskaber på plejehjemmet, og at de savner ligesindede relationer. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation samt muligheden for indflydelse herpå. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, oplever en god og hyggelig stemning med socialt samvær, hvilket understøttes af tilstedeværende medarbejdere.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. 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 forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, men at nogle medarbejdere oplever, at arbejdstelefonerne er meget forstyrrende, mens andre medarbejdere beskriver relevante løsninger på denne udfordring.

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

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

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever utryghed, hvor det for en beboer handler om utryghed i forbindelse med medarbejdernes støtte til medicinadministration, og for en anden beboer drejer det sig om oplevelsen af lang ventetid i forbindelse med tryk på nødkald.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på de to beboeres oplevelser af manglende tryghed, og at der iværksættes tiltag til forebyggelse heraf.

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever manglende kontinuitet, særligt i weekenden. Dertil oplever de samme to beboere, at vikarer og afløsere ikke kender til deres behov for hjælp.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det nuværende fokus på sikring af beboernes oplevelse af kontinuitet, herunder med et særligt fokus på kontinuiteten i weekender. Dertil anbefaler tilsynet, at ledelsen sikrer systematiske arbejdsgange i relation til, at vikarer og afløsere opnår kendskab til beboernes behov for hjælp.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever at blive talt mindre respektfuldt til, herunder reagerer beboeren bl.a. på medarbejdernes brug af kæle-
navne ved tiltale.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at sikre en professionel tilgang til beboerne, herunder faciliterer drøftelser med medarbejderne omkring en respektfuld tiltale.

Tilsynet bemærker, at tre beboere tilkendegiver, at de savner ligesindede beboere at tale med, og de oplever, at det kan være svært at danne nye relationer på plejehjemmet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på at identificere og understøtte beboernes individuelle behov for socialt samvær med ligesindede beboere.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejhjemmet Hørgården modtog ved seneste tilsyn i 2023 anbefalinger i relation til sikring af struktur i kvalitetsarbejdet, de infektionshygiejniske retningslinjer, beboernes deltagelse i aktiviteter, kommunikation, selvbestemmelse og tryghed, kontinuitet samt beboernes oplevelse af madens kvalitet.

Ledelsen fortæller om et målrettet arbejde med at få etableret en kvalitetsorganisation med tre niveauer; strategisk, tværgående og afdelingsvist, og der er nu etableret en fast struktur for kvalitetsmøder, faciliteret af kvalitets- og udviklingssygeplejersken. Hver afdeling afholder lokale kvalitetsmøder, hvor indførelse af triage, bl.a. er et af de aktuelle fokusområder.

I relation til anbefalingen om at sikre medarbejdernes kendskab til de infektionshygiejniske retningslinjer, beskriver ledelsen, hvordan der i den nye kvalitetsorganisation er udpeget hygiejneressourcepersoner, der har deltaget i hygiejnekurser. Derudover nævner ledelsen, at der er et dagligt fokus på at anvende korrekte værnemidler.

I relation til anbefalingen om at øge beboernes deltagelse i aktiviteter på plejehjemmet har ledelsen italesat temaet på de daglige morgenmøder og henstillet til, at medarbejderne motiverer og minder beboerne om de daglige aktiviteter. Aktuelt er der et stort fokus på at sikre beboernes deltagelse til sommer-OL, hvor det italesættes, at alle kan deltage, uanset funktionsniveau. Dertil fortæller ledelsen, at den daglige stolegymnastik er så populær en aktivitet, at det har været nødvendigt at udvide pladsen i fællesrummet for at gøre plads til alle interesserede. Ledelsen fortæller også, at arbejdet med rekruttering og koordinering af frivillige har bidraget til at understøtte afholdelse af flere aktiviteter i huset, bl.a. er der et nyere tiltag, hvor en frivillig medarbejder benytter ChatGPT til facilitering af historiske samtaleemner.

I relation til anbefalingerne vedrørende sikring af en hensigtsmæssig kommunikation og opmærksomhed på beboernes selvbestemmelse fortæller ledelsen, at der bl.a. er udarbejdet en folder, der udleveres til alle nyansatte og vikarer med oplysninger om Hørgårdens værdigrundlag, forventninger til medarbejdernes adfærd og samspil med beboerne. Ledelsen supplerer med, at der er dagligt fokus på at italesætte beboernes behov for autonomi og selvbestemmelse og vigtigheden af, at beboerne ikke føler sig begrænsede.

Ledelsen fortæller, at kontinuiteten er forbedret fra sidste års tilsyn, idet forbrugt af eksterne vikarer er reduceret markant, og der er indført faste kontaktpersoner til alle beboerne. Aktuelt er de interne vikarer ved at blive introducerede af det faste personale, så de er trygge ved opgaverne, inden de skal arbejde i sommerferien. Ledelsen fortæller dertil, at alle vikarer introduceres til Cura for at kunne tilgå og orientere sig i beboernes besøgsplaner. Desuden er der udarbejdet oversigtplaner med opgaver rettet mod beboerne for aften- og nattevagter.

Afslutningsvis fortæller ledelsen, i relation til anbefalingen om at øge beboernes indflydelse og tilfredshed med maden, at der er et velfungerende samarbejde og en løbende dialog med køkkenet. Hvis ledelsen får kendskab til, at en beboer er utilfreds med maden, bliver beboeren hørt og imødekommet på bedst mulig vis.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller indledningsvist, at arbejdet med kvalitetsorganisationsstruktur har været længe undervejs, men at den endelig er etableret, hvorfor der nu er optimale muligheder for et målrettet arbejde med kompetenceudvikling af medarbejderne. Bl.a. er der aktuelt fokus på at styrke medarbejdernes kompetencer inden for demensområdet, hvor alle medarbejderne er ved at gennemgå et kursusforløb med ekstern underviser på plejehjemmet. Ledelsen fortæller, at der i hver afdeling er en demensvejleder i dagvagten, hvor alle medarbejdere har mulighed for at få gode råd og sparring i forbindelse med støtte og pleje af beboere med demens. Derudover fortæller ledelsen, at der er planer om at styrke aftenvagten med en ressourceperson inden for demens.

Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har fokus på rekruttering og koordinering af frivillige medarbejdere, hvor de enkelte afdelinger har en medarbejder, der er frivilligkoordinator. De frivillige er, ifølge ledelsen, i høj grad med til at understøtte plejehjemmets profil som sportsplejehjem, særligt i forbindelse med afholdelse af det store årlige OL-arrangement.

Afslutningsvist fortæller ledelsen om et øget fokus på pårørendesamarbejdet, hvor der er etableret faste pårørendemøder flere gange årligt med afsæt i forskellige temaer. F.eks. den krise, man kan befinde sig i, når man er pårørende til et nært familiemedlem, der pludseligt får øget plejebæhov, og skal flytte på plejehjem. Dertil fortæller ledelsen om et godt samarbejde med kommunens pårørendevejleder, der understøtter samarbejdet med de pårørende.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Hørgården på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til enkelte af sidste års anbefalinger.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en konstitueret forstander fra områdekontoret frem til rekrutteringen af en ny forstander, som forventes på plads 1. oktober.

Plejehjemmet er desuden organiseret med en kvalitetssygeplejerske og tre sygeplejerskeuddannede afdelingsledere. Afdelingerne har desuden hver deres faglige koordinator, der også er uddannede sygeplejersker.

Kvalitetssygeplejersken faciliterer sygeplejeforum, hvor der er fokus på aktuelle faglige temaer. De faglige koordinators varetager de daglige kl. 11-møder, hvor viden fra sygeplejeforum formidles videre. Dertil afholdes der koordinerende møder hver dag omkring kl. 8.00.

Hver afdeling har lokale kvalitetsteams, som mødes hver 14. dag, og som afprøver forskellige forbedringstiltag. Aktuelt arbejdes der med implementering af triage, hvor en afdeling har været pilotafdeling, hvorefter implementeringen er igangsat i de andre afdelinger. Afdelingernes kvalitetsteams mødes på tværs en gang i kvartalet, hvor de udveksler erfaringer med forbedringsprocesserne.

Plejehjemmet har siden sidste tilsyn ansat frivillige og aktivitetskoordinatorer, og de har flere DGI-uddannede medarbejdere for at understøtte profilen som sportsplejehjem. Alle afdelinger har demensambassadører, og plejehjemmet har en de-

mensvidensperson. Dertil fortæller ledelsen, at plejehjemmet har en række faglige ressourcepersoner inden for forskellige områder, såsom demens, forflytning, faldforebyggelse, Cura dokumentation, dysfagi/ernæring, palliation mm.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde på særdeles tilfredsstillende vis.

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 fokus på hjemlighed og stemning på plejehjemmet.
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 tilsynets ankomst er beboeren allerede vågen, og har fået udført nedre hygiejne. Medarbejderen tiltaler beboeren i en imødekommende tone, og medarbejderen anvender beboerens fornavn. Beboeren har et sparsomt sprog, og ligger med lukkede øjne og er let sovende. Medarbejderen har en rolig adfærd, og fører en sparsom, men målrettet dialog omhandlende plejereleterede emner. Beboeren vågner i løbet af plejen, og medarbejderen tilpasser kommunikationen til en mere aktiv samtale. Beboeren reagerer positivt med en bekræftende mimik, og deltager efterfølgende mere aktivt.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen banker på boligens dør, og træder roligt ind. Beboeren ligger i sengen, og er vågen. Medarbejderen går hen til sengen, hilser god morgen, og spørger ind til beboerens velbefindende og nattesøvn. Medarbejderen benytter beboerens fornavn ved tiltale, og kommunikerer med beboeren på en tydelig og tilpasset måde, som opleves imødekommende, venlig, ligeværdig og respektfuld. Medarbejderen og beboeren har et godt kendskab til hinanden, og der observeres flere episoder med smil og grin mellem beboeren og medarbejderen undervejs i plejesituationen.

Observation af frokostmåltid:

Beboerne bydes velkommen i spisestuen på en imødekommende måde, hvor beboerne tiltales ved fornavn og med øjenkontakt og smil. Beboerne orienteres om den varme og kolde menu til dagens frokost, hvortil flere beboere har spørgsmål, som besvares venligt af medarbejderne. En tilstedeværende pårørende henter mad til en beboer, som efterfølgende tages med hen til beboerens bolig. Den pårørende

mødes på en inkluderende måde, og har en kort dialog med medarbejderne om frokosten, som den pårørende inviteres til selv at tage fra fadene.

En beboer har fødselsdag, og ønskes tillykke af medarbejderne og flere medbeboere ved beboerens ankomst til spisestuen. Der står et flag ved beboerens plads.

Under måltidet sætter medarbejderne sig ned ved hvert af de tre borde, og faciliterer samtalerne under måltidet, som både omhandler eftermiddagens aktiviteter og hverdagsrelaterede temaer, såsom maden og vejret. En medarbejder understøtter ligeledes to beboeres indbyrdes samtale, da begge beboere er udfordrede i forhold til at føre en selvstændig samtale.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Plejen gennemføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, og medarbejderen er under hele forløbet opmærksom på at bevare beboerens autonomi. Medarbejderen fortæller fx løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. I forbindelse med, at medarbejderen udfører kate-terpleje, beklager beboeren sig kortvarigt, og medarbejderen beroliger straks beboeren, og forsikrer beboeren om, at proceduren snart er overstået. Medarbejderen sikrer sig herefter beboerens samtykke til at fortsætte. Beboeren samarbejder under hele plejeforløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren føler sig inddraget.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen inddrager beboeren i opgaven, og informerer løbende om handlinger forud for udførelsen. Plejen gennemføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens behov, vaner og ønsker. Medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker om valg af tøj, shampoo, duft og cremer. Derudover udviser medarbejderen opmærksomhed på, at beboeren ikke kan lide at få vasket hår, og sørger for, at beboeren har en klud for ansigtet i forbindelse med, at håret skylles rent for shampoo.

Observation af frokostmåltid:

Beboerne får mulighed for at vælge deres frokost ud fra medarbejdernes grundige præsentation af både den varme ret og smørrebrødet. En kognitivt svækket beboer tilbydes gratin, men reagerer negativt på smagen. En medarbejder sørger med det samme for at fjerne retten og tilbyder beboeren smørrebrød i stedet, hvilket beboeren tydeligt er mere tilfreds med.

Beboerne tilbydes forskellige drikkevarer, og tilsynet observerer, hvordan der tilbydes både vand og forskellige mælketyper. Beboerne tilbydes løbende mere mad og drikke i takt med, at tallerkener og glas tømmes. I forhold til de beboere, der ikke selv kan svare, foreslår medarbejderen mad og drikkevarer, som beboeren efterfølgende bekræfter, at de gerne vil have.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på. Beboeren skal efterfølgende ud af sengen. Medarbejderen anvender guidning, let støtte og lette vip for at understøtte beboerens selvstændige forflytning, men da det efter flere forsøg ikke lykkes, tilkalder medarbejderen en kollega, der hurtigt ankommer. Ved fælles hjælp støttes beboeren til at komme op, og bliver herefter ledsaget

til toilettet. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer, bl.a. ved, at medarbejderen giver beboeren håndklædet, og motiverer beboeren til at tørre sig selv. Dette formår beboeren ikke, og medarbejderen tager derfor nænsomt over. Beboeren, som efterhånden er mere frisk, kan nu, med støtte, forflytte sig til håndvasken, hvor medarbejderen, i tæt samarbejde med beboeren, varetager tandbørstningen. Beboeren formår efterfølgende selvstændigt at gå ud til dagligstuen med let støtte fra en medarbejder.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Under plejen i sengen og under badet motiverer medarbejderen beboeren til at deltage i opgaverne. Medarbejderen opfordrer beboeren til at vende og dreje sig i sengen samt læne sig frem og løfte arme og ben. Under badet motiverer medarbejderen beboeren til selvstændigt at udføre øvre hygiejne ved at tilbyde beboeren en klargjort klud. Medarbejderen sikrer efterfølgende, at beboeren er helt ren.

Observation af frokostmåltid:

Frokostmåltidet tilrettelægges med et rehabiliterende sigte, hvor beboerne støttes i at være mest muligt aktive. Maden serveres for beboerne. Flere beboere spiser selvstændigt, nogle beboere kan spise efter medarbejdernes støtte til udskæring, og enkelte beboere har en medarbejder siddende ved siden af, som støtter med spisingen. Alle beboerne støttes på en værdig måde.

Beboerne kan selv forsyne sig fra de lette kander, og flere beboere hjælper med afrydning af bordet efter at have spist frokosten.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer at medarbejderne kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse, og de støttes i at bruge egne ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn og stille affaldsspanden inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i rette højde, og udfører plejen i en hensigtsmæssig rækkefølge, der er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Halvvejs igennem plejen i sengen opdager medarbejderen, at der ikke er flere vaskeklude. Beboeren informeres kort om afbrydelsen, og medarbejderen tildækker beboeren, inden boligen kortvarig forlades. Beboeren hviler afslappet i sengen, og bemærker ikke afbrydelsen. Resten af plejen gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ikke yderligere forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen har fundet remedier frem til plejen, hvor vaskefad, klude og håndklædet er lagt på et plejebord. Medarbejderen starter med at udføre kateterpleje og nedre hygiejne i sengen, og resten af plejen foregår på badeværelset. Dette virker som en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens behov. I forbindelse med forflytninger, ringer medarbejderen til en kollega, der ankommer

umiddelbart efter og støtter i forbindelse med anvendelse af loftsliften. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observation af frokostmåltid:

Medarbejderne arbejder ud fra en tydelig ansvars- og rollefordeling, hvor to medarbejdere indledningsvist henter beboere i boligerne, og de øvrige medarbejdere forbereder frokosten. Beboerne har faste pladser i spisestuen, som de enten selvstændigt sætter sig ved eller får hjælp til at komme hen til. Herefter sikrer medarbejderne i fællesskab, at maden serveres på en effektiv måde, hvor der tydeligt er opmærksomhed på, at den første ret skal serveres, imens den er varm. Herefter sætter alle medarbejdere sig ned, og støtter beboerne. Måltidet gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, og stemningen er rolig og afslappet under hele måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de tre observationsstudier er organiserede 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:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, hvoraf hovedparten af opgaverne varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, og rydder de brugte remedier op i boligen samt ordner badeværelset efter badet.

Observation af frokostmåltid:

Ingen bemærkninger.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen observerer som det første, at der er lækage fra beboerens kateter, hvilket har medført, at sengen er våd. Medarbejderen gør remedierne klar til at tjekke, om beboerens kateter er placeret korrekt i blæren. Medarbejderen udfører faglig korrekt kateterpleje, og udskifter vandet i kateterballonen, hvorefter kateteret igen er velfungerende. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og dækker de intime områder af med et håndklæde. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens fødder, hvor der er mærker efter brug af et par nye sokker. Medarbejderen vasker omhyggeligt fødderne, og tørrer dem efterfølgende grundigt. Efterfølgende iklædes beboeren bukseble, sokker, bukser og sko, inden beboeren støttes til at sidde på sengekanten. På badeværelset støttes beboeren til grundig øvre hygiejne og efterfølgende påklædning. Beboeren får hjælp til at rejse sig, og går hen til håndvasken. Inden beboeren får benklæder og ble på sikrer medarbejderen, at kateteret sidder korrekt, og at ble og bukser ikke klemmer på kateterslangen. Beboeren støttes efterfølgende til tandbørstning ved håndvasken, og medarbejderen udfører omhyggelig mundpleje.

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

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker under plejen, og starter indledningsvist med at udføre nedre hygiejne og kateterpleje i sengen, hvilket gøres på en korrekt og fagligt forsvarlig måde. Herefter forflyttes beboeren med loftlift, hvor beboerens intimdele er beskyttede med et håndklæde, og på liftens benstroppe sørger medarbejderen for at påføre *Sling Socks* for at undgå friktion på beboerens hud. Forflytningen foretages med støtte fra en anden medarbejder, og beboeren forflyttes på en stille og rolig måde til bækkenstolen. Medarbejderen hjælper beboeren med et bad, og foretager vask af kroppen, fødder og hår samt er særlig opmærksom på at få vasket i hudfolder, hvor beboeren har tendens til rødme. Efter beboerens soignering er medarbejderen ligeledes omhyggelig med at få tørret ordentligt mellem tærne og i hudfolder. Herefter sørger medarbejderen for at klippe beboerens negle, og beboeren får creme på huden samt tøj på overkroppen. Beboeren forflyttes tilbage til sengen for at få hjælp til ny ble og nedre påklædning. Herefter forflyttes beboeren til sin kørestol, og er klar til morgenmad i spisestuen. Medarbejderen overholder de infektionshygiejniske retningslinjer igennem hele plejeforløbet, idet der udføres rettidigt handskeskift mellem ren og uren procedure samt desinfektion af hænderne.

Observation af frokostmåltid:

Ingen bemærkninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlige pleje og den praktiske hjælp udføres på særdeles tilfredsstillende vis og leveres efter de gældende faglige retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Plejehjemmets fællesarealer er indrettede med spisestuer og opholdsstuer, centralt placerede i midten af gangarealerne. Der observeres en hjemlig indretning med komfortable møbler og fjernsyn i opholdsstuen. Ved beboernes bolig ses navneskilte og flere steder også et billede af beboeren. Derudover er der navn på beboerens kontaktperson og telefonnummer på dørskiltet.

En beboer har fødselsdag, og udenfor boligen er en flagstang placeret. På gangarealerne ses desuden fotos fra kendte steder på Amager af både nyere og ældre dato, og fotostater, bl.a. af bogreoler, som bidrager til en hjemlig og hyggelig stemning.

I løbet af formiddagen ses flere beboere indtage deres morgenmad i spisestuerne, og en del beboere sidder og spiser morgenmad i boligen med døren åben ud til gangen. Ved rundgang på plejehjemmet opleves medarbejderne som imødekomende og ventlige i tilgangen til de beboere, de møder på fællesarealerne og i spisestuen. Tilsynet overhearer flere gange, at medarbejderne hjælper beboerne med at huske, hvilke aktiviteter der finder sted på dagen.

Sociale aktiviteter

På plejehjemmets afdelinger observerer tilsynet ophængte billeder fra aktiviteter og fester, bl.a. det årlige OL-arrangement. På opslagstavler og på informations-skærme kan beboerne orientere sig om dagens tilbud. Bl.a. ses tilbud om 'Erindringsfabrikken', som på tilsynsdagen handler om 1960'erne. Der inviteres til at synge datidens sange, og der samtales om temaer, som fx Beatles-hår, månelandingen og charterrejser. Hver onsdag er der desuden tilbud om 'Livshistorier', hvor der ses gamle filmklip, og hvor der tales om deltagernes livshistorier. Hver formiddag i hverdagene afvikles der stolegymnastik i plejehjemmets fællesområde i stueetagen. På tilsynsdagen ses der mange deltagende beboere til aktiviteten, som afvikles, hvor beboerne sidder i en rundkreds, og en medarbejder viser øvelserne, imens der afspilles musik. Om eftermiddagen afholdes 'Erindringsfabrikken', hvor tilsynet overværer, at ca. 20 beboere er samlede og synger 'Dansevisen' som fællessang, efterfulgt af samtale om forskellige magasiner fra 1960'erne. Plejehjemet har store grønne udearealer, og den frodige have er synlig fra plejehjemmets fællesarealer, hvor der ses havemøbler til hvil og socialt samvær.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet taler med 12 beboere på plejehjemet, der beskriver, at de generelt har det godt, og at de føler sig trygge i deres hverdag. Beboerne beskriver især relationer og samvær med både medarbejdere og medbeboere, som medvirkende årsag til oplevelsen af tryghed og livskvalitet i hverdagen. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Jeg er meget glad for at bo her. Jeg er tryk ved at bo her, fordi der er en god stemning og en rar atmosfære'.*
- *'Jeg føler mig meget tryk. Der er så gode mennesker her, som er gode ved mig. Efter min mands dødsfald har jeg modtaget meget omsorg'.*
- *'Jeg føler mig i det store hele tryk. Jeg lider af angst, og oplever at medarbejderne er opmærksomme på mig'.*
- *'Jeg er tryk, fordi jeg kender alle her'.*
- *'Det er rart at have mennesker omkring sig. Jeg kan altid få hjælp, når jeg har brug for det'.*

Imidlertid er der to beboere, der beskriver oplevelsen af manglende tryghed, idet en beboer har oplevet episoder med lang ventetid på besvarelse af nødkald, og en anden beboer har oplevet flere episoder, hvor medarbejderne har glemt at give beboeren morgenmedicin. Desuden oplevede beboeren en vikar, der ikke var bekendt med, om morgenmedicin skulle tages oralt eller rektalt, hvilket efterfølgende har bevirket, at beboeren er utryk ved medarbejdernes medicinadministration.

Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne tilkendegiver at opleve selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg cykler rundt i byen, og går lange ture, det gør mig så glad'.</i> • <i>'Ja, man bestemmer selv det, man har lyst til'.</i> • <i>'Jeg er meget aktiv, og jeg føler mig godt støttet'.</i> • <i>'Jeg har da lige været til købmanden og købe vindruer'.</i> • <i>'Jeg bestemmer 100% over mit liv... jeg klarer alting selv, og ryger som jeg vil'.</i> • <i>'De spørger mig altid, om der er noget, jeg har lyst, og om jeg gerne vil'.</i>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, dog vurderer tilsynet, at to beboere oplever utryghed, hvilket relaterer sig til henholdsvis lang ventetid på besvarelse af nødkald og enkelte medarbejders manglende overholdelse af tidspunkter og manglende kompetencer i forbindelse med medicinadministration.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Alle beboerne oplever at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for, og de oplever at blive støttede i at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, og de spørger altid, om der er noget, jeg kunne tænke mig'.</i> • <i>'De er nu meget dygtige til at hjælpe mig'.</i> • <i>'Det er ikke nemt at være afhængig af andre, så jeg gør alt, hvad jeg kan selv'.</i> • <i>'Jeg bestemmer sgu selv, om jeg vil i bad eller ej, og de kommer altid og spørger mig. Så siger jeg, det klarer jeg selv'.</i> <p>Alle beboerne svarer, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og enkelte af beboerne nævner, at hvis det skulle være aktuelt, så ville de sige det til deres kontaktperson eller afdelingslederen. En af beboerne siger således: <i>'Jeg har aldrig haft behov for at klage, og hvis der var noget vigtigt, ville jeg sige det til min kontaktperson... Jeg kan ikke huske, hvad hun hedder, men hendes navn står på skiltet på døren'.</i></p>
<p>Observation</p>	<p>Alle de interviewede beboere samt beboerne på fællesarealerne ses velsoignerede, efter levestil og habitus, og fremstår ligeledes veltilpasse. Derudover ses hjælpemidlerne rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard, en enkelt rollator trænger dog til en aftørring.</p>

<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>De interviewede beboere oplever generelt kontinuitet i støtten, og beboerne beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne rigtig godt. Beboerne beskriver desuden, at de oplever, at medarbejderne er lydhøre, og at indgåede aftaler overholdes. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er nogenlunde de samme... selvfølgelig har de også fri ind i mellem... og de holder deres aftaler'.</i> • <i>'Der er gudskelov ikke mange vikarer... De kender mig alle sammen, og de er gode til at lytte til, hvad jeg ønsker'.</i> • <i>'Jeg kender dem, der kommer hos mig, og de er alle sammen til at tale med'.</i> • <i>'Der er en del vikarer, men jeg har en fast kontaktperson, og det er virkelig godt'.</i> <p>Imidlertid savner to beboere oplevelsen af kontinuitet i weekenderne, og siger således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Nu er der mest afløsere, især i weekenden, og det er ikke godt. De kender mig ikke, og de ved ikke, hvad de skal'.</i> • <i>'I weekenderne er der mange vikarer og afløsere, og man skal hele tiden sige til dem, hvad de skal gøre'.</i>
------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage.

Tilsynet vurderer desuden, at ti ud af tolv af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at to beboere oplever udfordringer, idet hjælpen i weekenden ofte varetages af afløsere og vikarer, der ikke kender beboernes behov for pleje og støtte.

Tilsynet vurderer, baseret på observation, at beboerne modtager støtte, svarende til deres behov, og at alle boliger og hjælpemidler vurderes renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De taler pænt til os... jeg kan ikke klage... og hvis jeg har været ude af huset, er de gode til at byde mig velkommen hjem igen. De tager imod mig, som om jeg har været væk meget længe... de er så søde'.</i> • <i>'De er meget respektfulde... jeg finder mig heller ikke i andet!'.</i> • <i>'Ja, de taler meget respektfuldt alle sammen'.</i> • <i>'Medarbejderne taler pænt og ordentlig, og vi kan lave sjov med hinanden!'.</i> <p>En enkelt beboer udtrykker kritik af enkelte medarbejders kommunikation og adfærd, idet beboeren indimellem oplever at blive talt mindre respektfuldt til. Beboeren fortæller om medarbejdere, der sender 'flyvekys', og hvordan beboeren bliver tiltalt med uønskede kælenavne.</p>
--	--

<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Beboerne tilkendegiver at have en god hverdag med mulighed for aktivitet, socialt samvær og arrangementer af både mindre og større karakter. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er altid til stolegymnastik, og så snakker jeg med de andre, der bor her'.</i> • <i>'Jeg deltager i banko, dans og musik og fredagsbar, og jeg træner selv i motionsrummet... Jeg savner ikke noget'.</i> • <i>Jeg går til stolegymnastik hver dag, og så spiller jeg skak i skakklubben'.</i> • <i>'Jeg deltager ikke i så meget pga. mit helbred, men jeg har lige meldt mig til OL-middagen'.</i> • <i>'De har to busser, hvor der kan være en kørestol ad gangen. Vi var på tur i Dyrehaven'.</i> • <i>'Jeg går til træning tre gange om ugen, for jeg vil så gerne kunne gå igen'.</i> <p>Beboerne oplever generelt gode muligheder for socialt samvær med medbeboere i det omfang, de ønsker. De fleste af beboerne beskriver, at de har gode relationer og siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er i gang med at oprette en kortklub... for vi er nogle, der gerne vil spille whist'.</i> • <i>'Vi synger meget sammen'.</i> • <i>'Jeg har en ven her, som jeg går på værtshus med'.</i> • <i>'Jeg har det fint med de andre. Jeg har også fået en ven her'.</i> <p>Tre beboere tilkendegiver, at de savner ligesindede beboere at tale med, og de oplever, at det kan være svært at danne nye bekendtskaber på plejehjemmet.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres personlige grænser, dog er der en enkelt beboer, der oplever en mindre respektfuld kommunikation og adfærd fra enkelte medarbejdere. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale og aktive i det omfang, de ønsker, dog vurderer tilsynet, at tre beboere oplever, at det er svært at finde nye bekendtskaber på plejehjemmet, og at de savner ligesindede relationer.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data: Beboerne oplever, at maden er god, velsmagende og varieret. Desuden oplever beboerne, at de har mulighed for at komme med forslag eller ændringer til menuen. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er noget, man bedre kan lide end andet... men jeg er tilfreds, og jeg får et glas energidrik, og det er fordi jeg ikke spiser så meget, og det er godt'.</i> • <i>'Det er luksusmad, vi får her!'</i> • <i>'Jeg synes maden er god. Jeg er jo smørrebrødsjomfru, så de spørger jo bare mig. Rugbrødet til frokost er ikke højtbelagt, men det er sådan midt imellem'.</i> • <i>Maden er fantastisk, det er utroligt så meget de gør ud af det. Man kan se, at de har gjort sig umage, og så smager maden jo bedre'.</i>
---	--

- *'Det er virkelig en fin forplejning, vi får her. Alt smager godt'.*
- *'Jeg synes, at det er godt, det vi får... og hvis der er noget, jeg ikke lide... så siger jeg det bare'.*
- *'Vi har en beboerrepræsentant, der kan komme med tre forslag til maden'.*
- *'En gang om måneden har vi ønskedag. Køkkenpersonalet er også meget søde, så man kan bare tale med dem'.*
- *'Man kan sagtens få et alternativ, hvis der er noget, man ikke kan lide, og man kan også ønske retter. Det kan man se på en seddel, der bliver hængt op'.*

Enkelte beboere har få bemærkninger om manglende variationen af den varme mad om aftenen, men beboerne oplever imidlertid, at der er gode muligheder for at byde ind med forslag til menuen og til at få tilbudt et alternativt måltid, hvis der er en ret, beboerne ikke bryder sig om.

Mange af beboerne vælger at indtage deres måltid i fællesspisestuen, og de oplever en god stemning med mulighed for hyggeligt samvær med både medarbejdere og andre beboere. Nogle af beboerne siger således:

- *'Stemningen er god, og man lærer sine naboer at kende'.*
- *'Jeg elsker at spise sammen med de andre - vi er jo samme alder, og det er meget hyggeligt'.*
- *'Der er absolut god stemning, vi hygger os'.*

Et par af de interviewede beboere oplever, at der indimellem kan være meget stille til måltiderne, men de fortæller samtidigt, at de oplever, at medarbejderne er gode til at prøve at holde samtalerne i gang.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation og mulighed for indflydelse herpå. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, oplever en god og hyggelig stemning med socialt samvær, hvilket understøttes af tilstedeværende medarbejdere.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med forskellige faglige områder og forbedringstiltag på de enkelte afdelinger. På en af afdelingerne er der f.eks. fokus på forebyggelse af urinsvejsinfektioner, hvor der er indført brug af engangshåndklæder til nedre hygiejne, og i en anden afdeling arbejdes der med demensområdet, hvor der er indført brug af NPI score og BPSD-konferencer. Dertil fortæller medarbejderne, at der generelt arbejdes med en stor opmærksomhed på den personcentrede omsorg på hele plejehjemmet, hvor medarbejderne italesætter, at de anvender teorien fra Tom Kitwood med de fem psykologiske behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i forbindelse med kommunikationen med beboerne. Herunder beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At kommunikationen skal være tilpasset beboerens kognitive funktion. • At være i øjenhøjde med beboeren. • At udvise ro og tålmodighed, da der kan være latenstid hos beboeren. • At udvise forståelse for beboeren. • At styrke relationen til beboeren. • At være opmærksom på toneleje og udtale. • At anvende kropssprog og berøring. <p>Medarbejderne italesætter desuden, at de udviser respekt for beboernes privatliv ved at banke på dørens til beboernes bolig og præsentere sig ved navn.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne sætter ord på, hvordan beboeren sikres medindflydelse, inddragelse og selvbestemmelse, og de beskriver indledningsvist, hvordan der indhentes betydningsfulde oplysninger om beboernes ønsker, vaner og rutiner i forbindelse med indflytningssamtalerne, hvor der bl.a. udleveres en indflytningsmappe til beboerne og deres pårørende, hvor de sammen kan beskrive beboerens livshistorie. Derudover fortæller medarbejderne, at en del af beboerne allerede ved indflytningen, har en omsorgsjournal med udfyldte oplysninger om plejebehov, ønsker, vaner og livshistorie, idet beboerne har været tilknyttede hjemmeplejen i kommunen. Hertil fortæller medarbejderne, at de sikrer, at oplysningerne fortsat er aktuelle og tilpasses beboernes nuværende funktionstilstand og helbred. Dertil fortæller medarbejderne, at de naturligvis er i dialog med beboerne dagligt, og at besøgsplanen anvendes som udgangspunkt for hjælpen. Medarbejderne fortæller om, at klippekortsordningen anvendes til individuelle ønsker for beboerne, som for eksempel ture ud af huset med indkøb og oplevelser eller supplerende aktiviteter i huset.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang, så beboerne gør mest muligt selv. Medarbejderne nævner, at det er særligt vigtigt at støtte beboerne i hjælp til selvhjælp, da det styrker beboernes autonomi, værdighed og oplevelse af livskvalitet. Medarbejderne nævner specifikt, at det er vigtigt at udvise ro og tålmodighed, selv om opgaven kan tage længere tid for beboerne. Medarbejderne fortæller hertil, at der er et stort fokus på at tilrettelægge måltiderne med et rehabiliterende sigte, så beboere for eksempel har mulighed for at smøre rugbrødsmadder selv og skænke drikkevarer på egen hånd. Ydermere fortæller medarbejderne, at beboernes funktionsniveau holdes ved lige ved f.eks. den daglige stoleympnastik og træning ved fysioterapeuterne.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne redegør for, at information om beboernes ønsker til fravalg af genoplivning fremgår på forsiden i journalen og ligeledes på afdelingernes e-tavler. Medarbejderne fortæller, at der afholdes en samtale på et passende tidspunkt efter indflytningen, hvor plejehjemslægen indhenter oplysninger om beboerens ønske til fravalg af genoplivning.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde på tværs i huset med flere tværfaglige samarbejdspartnere, heriblandt fysioterapeuter og ergoterapeuter, der er tilknyttede plejehjemmet. Derudover har beboerne mulighed for at være tilknyttede en fast plejehjemslæge, hvor der er fast tilsyn en gang ugentligt ved behov. I den forbindelse har social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne ansvaret for at forberede en stuegangliste til lægerne, og ydermere er der lægebeføg ved akutte behov. Medarbejderne fortæller også om et velfungerende samarbejde med husets køkken, hvor der løbende er dialog om tilrettelæggelse af måltiderne for beboerne, for eksempel ved særlige behov, såsom dysfagi eller væggtab. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at omsorgsjournalen anvendes til kommunikation om beboerne i det daglige samarbejde mellem de sundhedsfaglige medarbejdere, og at der er faglig sparring og drøftelse af beboerne på de daglige triagemøder kl.11.

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, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker til genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne fortæller om deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne: <ul style="list-style-type: none"> • At arbejde med relationen og kontakten til den enkelte beboer. • At sikre kontinuitet, så beboerne altid møder et kendt ansigt. • At skabe tillid ved at holde aftaler med beboeren. • At motivere beboerne i at deltage i social aktivitet for at forebygge ensomhed. • At være fysisk nærværende i dagligdagen, og at tilse beboeren med hyppige indkig i boligen og at yde berøringskontakt. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i samarbejdet med beboerne, og de beskriver, hvordan de generelt bruger deres kliniske blik til at observere beboerne, og fortæller at: <ul style="list-style-type: none"> • Der arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner ved at sørge for korrekt intimhygiejne og opmærksomhed på tilstrækkelig væske.
--------------------------------------	--

- Der arbejdes med tryksårsforebyggelse ved tryksårsscreening og ved at tilse huden dagligt for trykspor og ved at reagere hurtigt ved forandringer.
- Der arbejdes med forebyggelse af væggtab ved at monitorere vægten og udføre systematisk ernæringscreening.
- Der arbejdes med faldforebyggelse ved at sikre rette hjælpemidler og evt. at bruge sensorer.
- Der udføres TOBS-score ved akutte ændringer hos beboerne, og der er et tæt samarbejde med sygeplejersken.

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

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes, så afbrydelser undervejs forebygges. Opfyldning af skabe sker fast hver uge. Medarbejderne beskriver, hvordan de oplever, at arbejdstelefonerne kan skabe en del forstyrrelser, som påvirker både medarbejdere og beboere. En medarbejder fortæller imidlertid, hvordan der er arbejdet målrettet med udfordringen i medarbejderens afdeling, hvilket har medført en markant reduktion af forstyrrelser i forbindelse med varetagelse af plejeopgaverne. En sygeplejerske, der ikke varetager personlig pleje, har ansvaret for telefonen med eksterne opkald i morgentimerne, og der anvendes dertil 'Forstyr ikke'-skilte med medarbejdernes navn på, som placeres udenfor boligen under plejen. Medarbejderne beskriver desuden, at hvis man observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske mhp. på vurdering og plan. Plejehjemmet har en fast tilknyttet læge, hvortil der udarbejdes en stuegangsseddel med de beboere, der har behov for lægetilsyn.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de har tilstrækkelig tid til at dokumentere, og at de har mulighed for at trække sig lidt tilbage ved behov for et større dokumentationsarbejde. Dertil fortæller medarbejderne, at journalerne opdateres løbende ved ændringer i beboernes tilstande, hvortil medarbejderne redegør for en klar rolle og ansvarsfordeling. Medarbejderne redegør for, at registrering af medicinadministration og akutte observationer skal dokumenteres tidstro i journalen. Medarbejderne fortæller om gode muligheder for hjælp og sparring ift. dokumentationsopgaven ved, at der altid er mulighed for at søge vejledning hos sygeplejersken og social- og sundhedsassistenterne samt via skriftlige vejledninger i Cura-mappen.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med instrukser, som findes udprintede på plejehjemmet eller fremsøges på KK-intra. Medarbejderne læser desuden handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er links til VAR, og de fortæller samtidigt, at VAR anvendes i stor udstrækning ifm. oplæring af eleverne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, men at nogle medarbejdere oplever, at arbejdstelefonerne er meget forstyrrende, mens andre medarbejdere beskriver relevante løsninger på denne udfordring.

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan besøgsplanen skal være opbygget på en overskuelig måde og med detaljerede beskrivelser, så det er tydeligt, hvordan man udfører opgaverne med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Dertil fortæller medarbejderne, at de anvender en skabelon med faste overskrifter, og de sikrer dermed ensartethed i journalerne. Medarbejderne nævner eksempler på relevante beskrivelser i forhold til overskriften 'Særlige opmærksomheder', og de tilføjer, at besøgsplanen skal beskrive beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

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 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.

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, f.eks. anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for tilsendte. Vi har ingen rettelser ud over nedenstående præcisering, markeret med rød tekst.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejhjemmet er organiseret med en konstitueret forstander fra områdekontoret **SYD** frem til rekrutteringen af en ny forstander, som forventes på plads 1. oktober.

Plejhjemmet er desuden organiseret med en kvalitetssygeplejerske og tre sygeplejerskeuddannede afdelingsledere. Afdelingerne har desuden hver deres faglige koordinator, der også er uddannede sygeplejersker.

Kvalitetssygeplejersken faciliterer sygeplejeforum, hvor der er fokus på aktuelle faglige temaer. De faglige koordinators varetager de daglige kl. 11-møder, hvor viden fra sygeplejeforum formidles videre. Dertil afholdes der koordinerende møder hver dag omkring kl. 8.00.

Hver afdeling har lokale kvalitetsteams, som mødes hver 14. dag, og som afprøver forskellige forbedringstiltag. Aktuelt arbejdes der med implementering af triage, hvor en afdeling har været pilotafdeling, hvorefter implementeringen er igangsat i de andre afdelinger. Afdelingernes kvalitetsteams mødes på tværs en gang i kvartalet, hvor de udveksler erfaringer med forbedringsprocesserne.

Plejhjemmet har siden sidste tilsyn ansat **(eksisterende medarbejdere har fået en særlig opgave som "frivillige og aktivitetskoordinatorer")**, og de har flere DGI-uddannede medarbejdere for at understøtte profilen som sportsplejhjem.

BDO: Er tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Henriette Højsteen

Ledelses- og organisationskonsulent

Plejecentret Hørgården

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.