



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Verdishave

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	23
4.1 Formål	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	25
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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



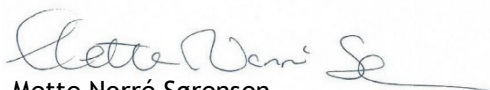
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

***Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede
og skal derfor vurderes
ud fra dette.***

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Verdishave, Tartinisvej 31, 2450 København SV

Leder: Louise Vistoft

Antal boliger: 70 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 07. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet samt at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og praktisk støtte. Den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Medarbejderne møder beboerne på en venlig og værdig måde på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. To beboere udtrykker dog manglende oplevelse af både livskvalitet og tryghed.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at fire ud af syv hjælpemidler fremstår med utilstrækkelig rengøring. Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboerne oplever kontinuitet i hjælpen og at aftaler overholdes, men to beboere synes, at der er mange nye ansigter, og at aftaler ikke altid overholdes.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderens side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering at en beboer ikke oplever, at særligt nye medarbejdere udviser respekt om beboerens privatliv.

Det er tilsynets vurdering, at seks ud af otte af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen, mens to beboere beskriver utilfredshed, hvilket for begge beboeres vedkommende relaterer sig til en oplevelse af for fedtholdige retter. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og hovedparten af disse beboere oplever, at plejehjemmet er lydhøre overfor deres ønsker. En beboer oplever, at der ikke bliver lyttet til beboerens ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever, at stemningen under måltiderne kan være med begrænset dialog og derved meget stille. Beboerne fremhæver at det ændrer sig, når medarbejderne en gang imellem sidder med ved bordet.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse sikres, samt hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne efterspørger en mere systematisk tilgang til at indhente og drøfte beboernes ønsker til livets afslutning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, dog bemærker tilsynet at dokumentationen ofte udføres sidst på vagten, herunder kvittering for administration af ikke dispensérbar medicin.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er usikre i deres redegørelse for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde og demonstrerer derved ikke en sikkerhed i anvendelse af instrukser, vejledninger og procedure.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsopgaver. Medarbejderne kan imidlertid ikke redegøre for handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgang for rengøring af beboernes hjælpemidler.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at to beboere giver udtryk for nedsat livskvalitet og utryghed ved at bo på plejehjemmet.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelse afdækker om der kan iværksættes tiltag, der kan øge beboernes livskvalitet og tryghed.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler ses beskidte af støv og madrester.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgang i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at nye medarbejderne ikke kender plejehjemmets rutiner og udviser manglende respekt for beboernes privatliv, idet medarbejderne ikke banker på døren inden de træder ind i boligen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre, at nye medarbejdere får bedre kendskab til plejehjemmets rutiner samt at drøfte med medarbejderne, hvorledes der sikres respekt omkring beboernes privatliv.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker utilfredshed omkring maden, indflydelse på menuen og to beboere udtrykker utilfredshed med afvikling af måltidet i spisestuerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden og menuen, samt arbejder med principperne for 'Det gode måltid'.</p>

Tilsynet bemærker, at medarbejderne efterspørger en mere systematisk tilgang til at indhente og drøfte beboernes ønsker til livets afslutning.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer en systematisk tilgang til at indhente og drøfte beboernes ønsker til livets afslutning.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder fortæller, at dokumentationen ofte foregår i slutningen af vagten, herunder kvittering af administration af ikke dispensérbar medicin.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejdernes dokumentation er tidstro og efter gældende retningslinjer for korrekt medicin håndtering.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke ved hvilke procedurer, der findes på hvilke platforme og demonstrerer manglende anvendelse af instrukser og vejledninger.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, så medarbejderne opnår større kendskab til anvendelse af instrukser, vejledninger og procedurer, og hvor disse findes.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kan redegøre for, hvilke handlingsanvisninger, der skal oprettes på servicelovsydelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne ved, hvornår der skal oprettes en handlingsanvisning på en servicelovsydelse.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejehjemmet modtog ved sidste års tilsyn flere anbefalinger relateret til de gennemførte observationsstudier, herunder sikring af hensigtsmæssig kommunikation, sikring af en rehabiliterende tilgang, sikring af arbejdsmiljømæssige forhold, samt overholdelse af de hygiejniske retningslinjer. I tillæg hertil modtog plejehjemmet anbefalinger i forhold til opfølgning hos en konkret beboer, i forhold til medicinhåndtering, samt i forhold til medarbejdernes kendskab til VAR-portalen.

Ledelsen har siden sidste tilsyn fulgt op på anbefalingerne i relation til observationsstudierne, dels med de medarbejdere, som udførte plejen ved observationsstudierne, men også med de øvrige medarbejdere. Ledelsen italesætter temaerne løbende både på personalemøder og de daglige kl. 11-møder i afdelingerne. Observationsstudierne er ligeledes anvendt som dialogcase i relation til at sikre persondatabeskyttelse.

Ledelsen beskriver hvordan der på Verdishave har været gennemført en særlig indsats i forhold til den rehabiliterende tilgang. Anbefalingerne fra sidste års tilsyn og resultatet af seneste brugerundersøgelse, hvor beboerne udtrykker ønske om at bruge deres ressourcer mere aktivt, er bl.a. anvendt til drøftelse af en rehabiliterende tilgang.

Ledelsen beskriver en kulturændring i relation til overgangen til en mere rehabiliterende tilgang, hvor fokus er skærpet på, hvad beboerne gerne vil og hvordan medarbejderne kan hjælpe dem til en mere aktiv hverdag, bl.a. ved inddragelse i egen pleje og i fællesopgaver som f.eks. borddækning.

I relation til hygiejne beskriver ledelsen, at plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske har været rundt på plejehjemmet og genopfriske de hygiejniske retningslinjer. Der har ligeledes været fokus på at systematisere hygiejneauditering, for at sikre at de hygiejniske retningslinjer overholdes. Det er ledelsens oplevelse, at overholdelsen af retningslinjerne er blevet bedre.

På plejehjemmet er der, siden sidste tilsyn, nedsat et forflytningsnetværk. Det har været et ønske fra ledelsens side at få uddannet flere forflytningsvejledere, men da der er rift om pladserne på de udbudte kursuser, er der planlagt undervisning til medarbejderne med en af konsulenterne fra Arbejdsmiljø København. Plejehjemmet rådet over et specialindrettet rum i plejehjemmets kælder, som anvendes til træning i forflytninger.

I forhold til anbefalingen vedrørende opfølgning på en konkret beboer, italesætter ledelsen, at der er arbejdet målrettet med beboerens livshistorie og baggrund for beboerens manglende trivsel, men at der fortsat er behov for tæt opfølgning på beboerens trivsel.

På plejehjemmet arbejdes der nu med en fast rollefordeling i forhold til medicinadministration. Den medicinansvarlige medarbejder giver beboerne medicin sammen med beboerens morgenmadsbakke. Såfremt en beboer skal have medicin udenfor de faste medicintidspunkter, har medarbejderne mulighed for at indstille en alarm på arbejdstelefonen, som minder medarbejderne om, at en beboer skal have medicin. Arbejdsgangen beskrives som særdeles velfungerende.

I forhold til den sidste anbefaling omhandlende systematisk anvendelse af VAR-portalen i elevarbejdet, beskriver ledelsen, at dette er drøftet med praktikvejlederne, som nu er opmærksomme på at anvende VAR-portalen i elevsamtalerne og læringsforløb.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen oplyser, at der aktuelt er fokus på flere faglige områder.

Aktuelt gennemfører plejehjemmet et projekt med Madliv København, hvor fokus er klimaoptimering af maden og hvorledes medarbejderne kan tale med beboerne om maden. Plejehjemmet konsulentunderstøttes af Madliv København til undervisning af medarbejderne.

Plejehjemmet har planlagt, at næste skridt bliver et større fokus på rammerne for det gode måltid og rollen som måltidvært, hvilket også gennemføres i samarbejde med Madliv København.

Plejehjemmet har fornyelig opstartet en madklub, som er led i forebyggelse af ensomhed blandt beboerne. Her mødes en mindre gruppe af beboere og planlægger, tilbereder og indtager et måltid mad sammen.

Afslutningsvist beskriver ledelsen hvordan plejehjemmet ligeledes har fokus på at fastholde gennemførelse af de sundhedsfaglige audit.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Verdishave er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere samt en køkkenleder.

Plejehjemmet har en kvalitets- og udviklingssygeplejerske med ansvar for kvalitetsopgaverne, samt opfølgning på indberettede utilsigtede hændelser.

Plejehjemmet afholder møder vedrørende forbedringsarbejdet med faste intervaller. Hver afdeling har et forbedringsteam, som afdelingsvist arbejder med forskellige indsatser.

Plejehjemmet afholder ligeledes møder med de medicinsansvarlige medarbejdere med fast frekvens, hvor temaet bl.a. er de indberettede utilsigtede hændelser relateret til medicinen.

Plejehjemmet har ansat fysioterapeut og ergoterapeut, som er på plejehjemmet to dage om ugen og som deltager i afdelingernes tværfaglige konferencer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ingen særlige ønsker fra ledelsens side.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne banker på døren, og der hilses venligt og respektfuldt på beboeren. Den ene medarbejder henvender sig direkte til beboeren og fortæller beboeren, hvad der skal ske. Medarbejderne henvender sig til beboeren i øjenhøjde og tiltaler beboeren ved navn. Medarbejderne fremstår nærværende og giver deres fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Medarbejderne taler sammen om plejerelateret emner og inddrager beboeren relevant. Der føres en afslappet dialog mellem beboeren og medarbejderne omhandlende hverdagsemner, der interesserer beboeren. Det er tydeligt, at medarbejderne og beboeren har et godt kendskab til hinanden. Medarbejderne undlader under hele plejeforløbet at tale hen over hovedet på beboeren eller omtale beboeren i tredje person. <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Beboeren mødes venligt ved sengekanten af de to medarbejdere og der observeres straks en positiv kontakt, hvor beboeren har øjenkontakt og smiler til de to medarbejdere. Medarbejderne har en rolig adfærd og giver sig god tid. Beboeren taler ikke dansk, men taler og synger uafbrudt på sit modersmål. Beboeren er glad og smiler, når medarbejderne siger nogle få gloser på beboerens sprog. Medarbejderne bruger humor og griner, hvilket beboeren responderer positivt på. Beboeren giver 'tommel op' til medarbejderne, som bekræftelse på, at hun er tilfreds med deres handlinger. Tilsynet bemærker, at der på beboerens skab hænger en 'mini-parlør' med de mest anvendte ord på beboerens sprog.
-------------------------------	---

Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne er løbende opmærksomme på at medinddrage beboeren i plejen og forflytningerne og medarbejderne italesætter deres handlinger. Beboeren giver løbende udtryk for ønsker og behov, hvilket medarbejderne imødekommer. Medarbejderne informerer beboeren løbende om deres observationer af beboerens hud og sårheling, og beboeren udtrykker glæde ved, at der ses fremgang af sårheling. En medarbejder spørger beboeren, om det er i orden, at vinduet åbnes, hvilket beboeren gerne vil have. Beboeren ønsker at blive forflyttet med lift, da beboeren har ondt i det ene knæ, hvilket imødekommes af medarbejderne. Medarbejderne giver ligeledes beboeren mulighed for at vælge tøj. <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u>
-----------------------------------	---

Medarbejderne sørger for at inddrage beboeren i alt, hvad de gør, selvom beboeren ikke forstår dansk. Beboeren virker fortrolig med rutinerne og samarbejder løbende i processen. Medarbejderne bruger fagter, peger og enkelte gløser, som 'fino' og 'okay', til hele tiden at fastholde beboerens selvbestemmelse under plejen, eksempelvis viser medarbejderne beboeren en langærmet trøje, som medarbejderne spørger, om beboeren vil have på. Beboeren nikker og smiler og får trøjen på.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne anvender verbal guidning og får derved beboeren til at løfte benene og vende sig om på siden i forbindelse med vask, og når liftsejl skal placeres. Medarbejderne giver flere gange beboeren fjernbetjeningen til sengen, så beboeren selv kan justere højde på sengen og sengens hovedgærde. Beboeren guides til at tage sin undertrøje af og støttes med let hånd i at tage sin bluse på.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderne anvender verbal guidning kombineret med at medarbejderne rent fysisk viser, hvad beboeren skal gøre, eksempelvis læne sig frem.

Medarbejderne sørger for at vise beboeren de forskellige beklædningsdele i takt med, at beboeren skal have dem på, hvilket betyder, at beboeren deltager aktivt omkring påklædning.

Beboeren køres efter pleje i sengen til badeværelset, hvor beboeren får støtte til at få blusen af og et håndklæde over sig. Medarbejderen guider herefter beboeren til selvstændigt at klare vask i ansigtet. De områder beboeren ikke selv kan vaske, peger beboeren på og får hermed medarbejderen til at vaske sig.

Beboeren får desuden creme i hånden og guides til at smøre cremen i ansigtet og på armene.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder klargør plejebord med alle remedier, som skal anvendes efterfølgende, ligeledes gøres skraldespand og pose til vasketøj klar inden for rækkevidde. Plejen udføres ud fra en fast rutine, og plejen er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge. Den nedre hygiejne udføres, mens beboeren ligger i sengen, og den øvrige hygiejne udføres efter, at beboeren er forflyttet til kørestol og kørt ud på badeværelset. Medarbejderne er opmærksomme på ergonomiske forhold og sikrer sig bl.a., at plejesengen er indstillet i passende højde samt ved

anvendelse af støttestrømpepåtager. Medarbejderne anvender hjælpemidlerne med stor rutine. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder pakker alle remedier på en plejevogn forud for plejen i sengen. Medarbejderen har desuden en skraldespand ved siden af.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis uden afbrydelser. Medarbejderne er opmærksomme på de ergonomiske forhold og anvender både plejesengens op- og ned funktion, støttestrømpepåsætter, samt Vendlet til at understøtte beboerens eget bevægelsesmønster. Medarbejderne anvender hjælpemidlerne med stor rutine.

Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer at der er et minimum af spildtid, bl.a. observerer tilsynet, hvordan medarbejderne løser forskellige opgaver i de perioder under plejen, hvor beboeren ikke har behov for hjælp fra to medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og praktisk støtte.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren er ikke inddraget i den praktiske støtte, da denne foregår imens beboeren er på badeværelset med den ene medarbejder. Den anden medarbejder foretager sengeredning samt oprydning af remedier samt tømning af skraldespand. Medarbejderen håndterer affald samt beboerens snavsede linned på en faglig korrekt måde.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Imens den ene medarbejder forbereder beboeren til forflytning til kørestol med loftslift, sørger den anden medarbejder for at klargøre kørestolen, herunder fjerne snavs, ryste puden og justere fodstøtter i kørestolen, så den er klar til beboeren. Ligeledes sørger den ene medarbejder for at rede sengen og rengør ligeledes beboerens transportkørestol, imens den anden medarbejderen er på badeværelset med beboeren. Inden beboeren forlades i boligen får beboeren et bord foran sig med kolde drikkevarer, kaffe og strikkesøj. Beboeren er ikke inddraget i de praktiske opgaver, da de bliver foretaget, imens beboeren er optaget på badeværelset.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne udfører håndhygiejne og ifører sig korrekte værnemidler, hvorefter sengen køres op i korrekt arbejdshøjde. Medarbejderne foretager nedre hygiejne på korrekt vis. Medarbejderne er opmærksomme på hudpleje med</p>

creme og lægger gazestykker i hudfolder. Beboeren gives støttestrømper, bukser samt tøj på i sengen, hvorefter beboeren liftes til kørestol. Den øvre pleje udføres på badeværelset og beboeren får hjælp til at få deodorant og bluse på. Medarbejderne foretager relevante handskeskift undervejs i forløbet, ligesom de også sikrer relevant anvendelse af håndsprit og håndvask.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne starter med at give beboeren støttestrømper på. Beboeren får foretaget nedre hygiejne i sengen. Medarbejderne er i den forbindelse opmærksomme på grundig tørring i hudfolder og sikrer hudpleje med barrierecreme på røde områder bagpå. Beboeren hjælpes underbenklæder på i sengen.

Beboeren forflyttes herefter til kørestol med loftslift. Øvrige hygiejne gennemføres på badeværelset ved håndvasken. Efter øvrige hygiejne på badeværelset hjælpes beboeren tøj på.

Medarbejderne anvender engangsforklæde, som aftages straks efter den personlige pleje. Medarbejderne foretager ligeledes relevante handskeskift og afsprøjtning imellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>I stueetagen er der indrettet en fælles cafe, hvor plejehjemmets aktiviteter foregår. Her er det i sommervarmen mulighed for at få sig en kølig slushice. I umiddelbar nærhed til cafeen ligger plejehjemmets køkken og en mindre træningssal. På tilsynstidspunktet er der ikke beboere i træningssalen.</p> <p>Fællesarealerne i afdelingerne fremstår rene og ryddelige, og indretningen opleves hjemlig. Der ses flere små områder med sidde møbler og spiseområdet er indrettet med flere mindre borde. På spisebordene er der menukort, hvor dagens menu fremgår.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i alle afdelinger er opmærksomhed på beboernes faste pladser, som er visualiseret enten ved en tegning eller med bordkort med navn. Tilsynet observerer at der i alle afdelinger hænger billeder af medarbejderne i afdelingen.</p> <p>På fællesarealerne er der synlige medarbejdere, som hilser pænt og imødekomende på de beboere, de møder. En beboer sidder og falder lidt i søvn og en medarbejder går hen og spørger, hvordan beboeren har det. Tilsynet bemærker flere små samtaler imellem rengøringspersonalet og beboerne, hvilket beboerne virker tilpasse med.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Der hænger aktivitetsoversigter i alle afdelinger. Det fremgår at der er tilbud om bl.a. banko, gymnastik, kortspil, cykeltur, besøgshund og biblioteksbesøg. På tilsynsdagen observerer tilsynet, at der afholdes gudstjeneste på plejehjemmet og at der i den forbindelse er korsang.</p>

I afdelingerne observeres flere demens-redskaber, herunder dukker og dyr.
En beboer fortæller glad, at han valgte Verdishave, fordi han måtte have sin pægeje med.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en venlig og værdig måde på fællesarealerne.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet taler med otte beboere.

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

Beboerne siger i øvrigt:

- *'Jeg har det udmærket, der er nogen omkring mig, så jeg er tryg'.*
- *'Jeg er tryk og jeg er glad og jeg elsker personalet. De er så søde ved mig. Fra første dag blev jeg varmt modtaget'.*

To beboere giver udtryk for, at de ikke føler livskvalitet og tryghed. Den ene beboer oplever ikke at have noget til fælles med de øvrige beboere, hvilket påvirker beboerens livskvalitet. Beboeren oplever en utryghed, som knytter sig til oplevelsen af, at der er for lidt personale, samt at der opleves en lang ventetid på nødkald. Den anden beboer fortæller, at der i nyere tid har været en større udskiftning blandt personalet, hvilket er medvirkende til en oplevelse af utryghed, da det nye personale ikke har kendskab til plejehjemmets rutiner.

Selvbestemmelse

Alle beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:

- *' Hvis jeg har lyst til noget ud af huset, så smutter jeg bare og kommer hjem når det passer mig'.*
- *' Det kan jeg ihvertfald - heldigvis - Jeg bestemmer selv over hverdagens aktiviteter, eksempelvis hvor jeg vil spise og hvad jeg vil foretage mig'.*
- *' jeg kan gå, når det passer mig og jeg hjælper pigerne lidt en gang imellem med borddækning'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. To beboere udtrykker dog manglende oplevelse af både livskvalitet og tryghed.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Syv ud af otte beboere får hjælp til personlig pleje, en beboer klarer selv den personlige pleje. Beboerne, som får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg synes medarbejderne er meget opmærksomme på mig og mine behov, f.eks. da jeg pludselig fik sår på benene. Jeg behøver ikke engang bede om hjælp. De kommer springende'.</i> • <i>'Jeg får hjælp til bad. Det er en god hjælp. Resten klarer jeg selv. Personalet var opmærksom på, at jeg fik kontakt til lægen vedrørende mine hævede fødder og tørre hud. Nu er der styr på det'.</i> <p>Alle beboere giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville bede deres pårørende om hjælp, og andre beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender og har tillid til.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Seks ud af otte interviews foregår i beboernes boliger og to interviews foregår, efter beboernes ønske, i fællesstuen. Beboernes boliger observeres renholdte efter beboernes habitus. Syv ud af otte beboere anvender mobilitetshjælpe midler i form af rollator eller kørestol. Fire af disse hjælpemidlerne observeres med utilstrækkelig rengøring.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Seks ud af otte beboere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>En beboer oplever, at der er mange nye medarbejdere, hvilket beboeren oplever som utilfredsstillende og beboeren oplever, at det går ud over kvaliteten, fordi de nye medarbejdere ikke kender plejehjemmets rutiner. En anden beboer oplever, at der ikke altid bliver fulgt op på aftaler, som er indgået med medarbejderne. Beboeren kan ikke komme med konkrete eksempler på, hvilke aftaler som ikke er fulgt op.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at fire ud af syv hjælpemidler fremstår med utilstrækkelig rengøring. Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og at aftaler overholdes, men at to beboere synes, at der er mange nye ansigter, og at aftaler ikke altid overholdes.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne generelt udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle fire beboere, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne taler altid pænt og de banker på inden de går ind'</i> • <i>'Medarbejderne taler pænt ellers har jeg påtalt det. Jeg har et rigtig godt forhold til flere af plejerne'</i>. <p>En beboer oplever, at der ikke altid bliver banket på beboerens dør og at dette ofte hænger sammen med nye medarbejdere.</p>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Beboerne er alle enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Flere beboere fortæller, at der er udskiftning i aktivitetsmedarbejderne og der derfor har været lidt færre aktiviteter i en periode, men beboerne har troen på, der nok skal komme flere aktiviteter i nærmeste fremtid. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med de øvrige beboere.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg går normalt til gudstjeneste, sang og stolegymnastik - det eneste jeg ikke gider er banko og kortspil. Jeg kan altid gå i træningscenteret og cykle'</i>. • <i>'Jeg deltager i banko og musik og både min ægtefælle og jeg og vores børnebørn er med når der er større arrangementer'</i>. • <i>'Jeg deltager i både stolegymnastik og sang'</i>. <p>Alle beboere tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer ikke oplever at, særligt nye, medarbejdere udviser respekt om beboernes privatliv.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Seks ud af otte beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver i tillæg til deres tilfredshed med smagen af maden også, at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. En beboer nævner, at beboeren ikke bryder sig om indmad, og at der altid tilbydes et alternativ hertil. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er udmærket, jeg spiser det det kommer'</i> • <i>'Det kan jeg bestemt ikke klage over. Det er altid god mad, ligesom min mor lavede den'</i> • <i>'Maden er fantastisk - det havde jeg slet ikke regnet med'</i> <p>To beboere er ikke tilfredse med maden og menuen på plejehjemmet, og de oplyser følgende til tilsynet:</p>
---	--

- *'Sovs, kartofler og flødeskum i stride strømme, det er ikke mig. Jeg er vant til mere let mad som kylling og salat. Jeg savner spidskål i salaten, det knaser så dejligt. Der er ikke dressing til salaten'*
- *'Der er meget farsbrød og hakket kød og meget fede sovser. Ensformigt smørrebrød - altid med mayonnaise'*

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer beboerne, at man godt kan komme med forslag ved at henvende sig til køkkenet. Flere beboere oplever, at der ikke er behov for at komme med ønsker og forslag til maden, da maden er god, som den er.

En beboer oplever ikke, at der ikke bliver lyttet til beboerens ønsker. Beboeren har ønsket en mere knasende salat, fx ved at tilføje af spidskål.

En anden beboer fortæller, at beboeren er utilfreds med, at aftensmaden serveres kl. 17, da der serveres kaffe og kage kl. 15.30. Ledelsen oplyser efterfølgende tilsynet, at pågældende beboer selv køber rugbrød og pålæg og at medarbejderne hjælper beboeren med tilberedning heraf, når beboeren ønsker det.

Seks ud af otte beboere spiser deres måltider i den fælles spisestue. Fire af beboerne oplever en god stemning under måltiderne, mens to beboere oplever, at der er stille og ikke så meget dialog under måltiderne, hvilket beboerne godt kunne ønske sig mere af. En af de to beboere fortæller, at medarbejderne nogle gange sidder med ved bordet og at der i de tilfælde opleves en bedre dialog under måltidet.

To beboere spiser efter eget ønske deres måltider i boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at seks ud af otte af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen, mens to beboere beskriver utilfredshed, hvilket for begge beboeres vedkommende relaterer sig til en oplevelse af for fedtholdige retter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og hovedparten af disse beboere oplever, at plejehjemmet er lydhøre overfor deres ønsker. En beboer oplever, at der ikke bliver lyttet til beboerens ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever, at stemningen under måltiderne kan være med begrænset dialog og derved meget stille. Beboerne fremhæver at det ændrer sig, når medarbejderne en gang imellem sidder med ved bordet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der er fokus på at skabe livskvalitet for beboerne gennem den rehabiliterende tilgang, hvor beboernes inddrages i plejen og motiveres til at bruge deres ressourcer så længe som muligt. Beboerne er en aktiv del af hverdagen og der er fokus på, at beboerne dækker borde og rydder af efter måltidet.

Medarbejderne beskriver, at der er fagligt fokus på dokumentation og at der gennem kvalitetsmøder drøftes, hvorledes medarbejderne bliver bedre til at dokumentere.

Medarbejderne beskriver ligeledes, at der arbejdes med at forebygge ensomhed. Der er etableret en Madklub en gang om måneden, hvor beboerne mødes på tværs af afdelingerne. En medarbejder fortæller, at to beboere besøger hinanden med jævne mellemrum efter at have deltaget i Madklubben.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tage udgangspunkt i beboernes personlighed og livshistorie. • Møde beboerne i øjenhøjde • Bruge beboernes navne. • Være opmærksomme på kognitive udfordringer hos beboerne og tilpasse kommunikationen herefter, f.eks. korte sætninger og konkrete beskeder. • Opmærksomhed på eget kropssprog
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningssamtalen og siden ved opfølgningssamtalen. Hvis beboeren giver samtykke, inviteres pårørende også med.</p> <p>I den løbende dialog indsamles oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje, f.eks. hvis en beboer har været vant til at sove længe, så tilpasses plejen efter beboerens vaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er et stort fokus på, hvordan beboerens ressourcer udnyttes bedst muligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt efter en ny beboers indflytning sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren. Dokumentationsgrundlaget tilpasses løbende ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem. Kontaktpersonen taler løbende med beboeren, og de afstemmer ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes på en tur ud af huset, ud og handle. En medarbejder redegør for arbejdsgangene omkring dokumentation af klippekortsydelse.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de løbende forsøger at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld, da det er medvirkende til at øge beboernes livskvalitet. Medarbejderne beskriver ligeledes eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, bl.a. hjælper beboere med at dække bord og vaske borde af efter måden.</p>

Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for sparring på de månedlige tværfaglige konferencer med både fysio- og ergoterapeut. På disse møder er der bl.a. fokus på beboernes funktioner.

Medarbejderne fortæller, at der er en god kultur med at hjælpe hinanden med at huske på den rehabiliterende tilgang ved at minde hinanden om ikke hjælpe beboerne med det, de sagtens kan selv f.eks. at tømme en bakke med service efter maden.

Livets afslutning

Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne, og at egen læge altid skal være involveret. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.

Medarbejderne fortæller, at der ikke er en fast praksis for at spørge ind til beboernes ønsker til livets afslutning, ved for eksempel indflytningssamtalerne. Medarbejderne nævner, at der er beboere, som ikke har haft mulighed for at give udtryk for ønsker til livets afslutning og medarbejderne giver i den forbindelse udtryk for et ønske om en mere struktureret arbejdsdag.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et tæt tværfagligt samarbejde i forbindelse med beboernes forløb. Der holdes morgenmøde i hver afdeling om morgenen, hvor særlige opmærksomhedspunkter for dagen drøftes. Medarbejderne italesætter, at plejehjemmets ergoterapeut er til stede to gange om ugen. Ergoterapeuten er op-søgende i afdelingerne de dage vedkommende er til stede og ellers kan medarbejderne altid sende en mail.

Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om måneden afdelingsvis. På møderne gennemgås alle beboerne. Der er fysio- og ergoterapeut samt repræsentanter fra køkken og aktivitet til stede ved disse konferencer. Medarbejderne fortæller, at der forud for konferencerne sikres samtykke fra beboerne i forhold til hvilke problemstillinger, der drøftes og beboerne sikres en tilbagemelding efter konferencen.

Dokumentation i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger viderefremmes til kolleger.

Tilsynets samlede vurdering -2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse sikres, samt hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne efterspørger en mere systematisk tilgang til at indhente og drøfte beboernes ønsker til livets afslutning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Sikre kontinuitet ved faste og kendte medarbejdere
- Kommunikation/afstemning af forventninger og ønsker.
- Overholde aftaler.
- Møde beboerne der, hvor de er.
- Tilpasse plejen til beboerens tempo.
- Nogle beboere tåler ikke besøg af afløsere - undgå dette.
- Forberede beboerne på eventuelle afvigelser, ændringer eller forsinkelser.

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

- Opmærksomhed på observation af huden, tryksårsrisiko/sengelejekomplikationer.
- Spørge ind til, om beboeren har gener eller smerter nogle steder.
- Observere beboerens bevidsthedsniveau og vejrtrækning.
- Observere lugtgener - kan være tegn på urinvejsinfektion.
- Anvende handsker og engangsforklæde ved personlig pleje
- Tilbyde hyppigt toiletbesøg eller bleskift

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvordan de mødes om morgenen og planlægger, hvem der har ansvaret for hvilke beboere. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen, men der kan være andre hensyn at tage, hvis der f.eks. er sygdom. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre sig, at alle remedier er til stede inden personlig pleje påbegyndes, for at undgå at skulle forlade beboerne midt i plejen.

Det er en fast aftale, at medarbejderne ikke tager deres arbejdstelefoner, når de er i gang med en plejesituation. Hos enkelte beboere er det aftalt, at telefonen slet ikke medbringes, da beboerne ikke kan håndtere, hvis telefonen ligger i lommen og ringer.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgernes tilstand, de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt. I den forbindelse beskriver medarbejderne stor kollegial støtte og hjælpsomhed, så man aldrig står alene med en beboer, hvis tilstand man er utryk ved.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist og de italesætter vigtigheden af at få dokumenteret afvigelser i beboernes tilstand. Medarbejderne henter sparring hos kollegerne. Medarbejderne fortæller, at der oftest dokumenteres i slutningen af vagten, herunder kvittering for administration af ikke dispensérbar medicin.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fremstår usikre i deres redegørelse for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via KK-intra, Teams og VAR-portalen. Medarbejderne er usikre på, hvilke dokumenter, de finder hvor på portalerne, og demonstrerer dermed ikke sikkerhed i anvendelse af instrukser, vejledninger og procedurer.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, dog bemærker tilsynet at dokumentationen ofte udføres sidst på vagten, herunder kvittering for administration af ikke dispensérbar medicin.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er usikre i deres redegørelse for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde og at de derved ikke demonstrerer en sikkerhed i anvendelse af instrukser, vejledninger og procedure.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne redegør med eksempler på vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne kan svare på, at der udarbejdes handleanvisninger på sundhedslovsopgaver, og de nævner flere eksempler herpå, men medarbejderne kan ikke svare på hvilke servicelovsopgaver, der skal oprettes handlingsanvisninger på.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsopgaver. Medarbejderne kan imidlertid ikke redegøre for handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Tilsynet vælger på baggrund af observationer under tilsynet at spørge ind til procedure for rengøring af beboernes hjælpemidler.

Medarbejderne beskriver, at det er en fast arbejdsgang, som beskriver at det er beboerens kontaktperson, der er ansvarlig for rengøring af beboerens hjælpemidler.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgang for rengøring af beboernes hjælpemidler.

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 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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 på plejehjemmet.

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, 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 ungdomsområde. 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

Vi har nu i ledelsen læst rapporten og drøftet den, og vi har ikke yderligere kommentarer.

Med venlig hilsen

Louise Echardt Selch Vistoft
Forstander
Verdishave

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

