



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Verdishave

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Interview med ledelsen.....	7
3.2 Observationsstudier.....	10
3.3 Interview med borgere.....	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere.....	17
4. Tilsynets formål og metode.....	22
4.1 Formål.....	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema.....	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger.....	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer.....	25
Om BDO.....	26

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

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

Leder: Louise Vistoft

Antal boliger: 70 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 03. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier gennemført i aftenvagten
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med to aftenvagter (to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynet er gennemført som et aftentilsyn i tidsrummet 13.30 - 19.30

Tilbagemeldingen til ledelsen er, ifølge aftale med leder, gennemført pr. telefon ved tilsynets afslutning.

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn og at der er sket positive fremskridt i forhold til hovedparten af områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder, der er nært relateret til sidste års anbefalinger, bl.a. beboernes manglende tilfredshed, når deres hjælp varetages af andre end de faste medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet, på meget tilfredsstillende vis, har fokus på plejehjemmets målgruppe i valget af temaer i kvalitetsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne af personlig pleje i aftenvagten generelt er en meget respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne i begge observationsstudier tiltaler beboerne med 'Skat' og 'lille ven', hvilket ikke virker tilpasset de to beboere. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne, hvor det er muligt, tilbydes en pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis. Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at kvaliteten i hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje varierer i de to observationsstudier.

I det ene observationsstudie ses efterlevelse af de faglige retningslinjer. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der i det andet observationsstudie er manglende viden og forståelse for de gældende hygiejniske retningslinjer. Dette kommer til udtryk ved et unødvendig hyppigt skift af handsker, manglende håndhygiejne og ukorrekt udførelse af nedre hygiejne. Dette medfører en risiko for infektion for beboeren. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på fællesarealerne, på meget tilfredsstillende vis, møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, frasat flere medarbejdere, som anvender 'skat', 'søde' og 'lille ven', når de tiltaler beboerne. Tilsynet vurderer at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en respektfuld måde, bl.a. i forbindelse med aftensmåltidet. Plejehjemmets medarbejdere anvender principperne for 'Det gode måltid' i forbindelse med afviklingen af aftensmåltiderne, idet der serveres på fade og i skåle, og beboerne er aktivt inddragede i måltidet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, og tilsynet observerer aktiviteter på tilsynsdagen. Tilsynet vurderer desuden, at indretningen af fællesarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, og giver mulighed for socialt samvær.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Verdishave. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Beboerne oplever desuden, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, når deres faste kontaktperson er på arbejde, men at kvaliteten af hjælpen påvirkes af manglende oplevelse af kontinuitet. Dertil vurderer tilsynet, at ingen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og at fem ud af de otte oplever, at den manglende kontinuitet udgør et stort problem, bl.a. fordi aftaler og rutiner ikke altid overholdes, når der er vikarer og afløsere på arbejde. Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket

gælder både faste medarbejdere og afløsere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Beboerne har desuden kendskab til forskellige muligheder for at komme med ønsker og forslag, og oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for aktuelle indsatsområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, hvor medarbejderne samtidig har fokus på beboernes selvbestemmelseret. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde i aftenvagten. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og ønsker til livets afslutning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde redegør fagligt overbevisende for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i aftenvagten, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, at de er introduceret til, samt anvender, faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for samarbejdet omkring udarbejdelsen af beboernes døgnrytmeplaner, samt hvordan de anvendes som vigtige arbejdsredskaber.

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 medarbejderne i begge observationsstudier tiltaler beboerne med 'Skat' og 'lille ven', hvilket ikke virker tilpasset de to beboere.

Dertil bemærker tilsynet ligeledes, at flere medarbejdere på fællesarealerne anvender 'lille ven', 'skat' og 'søde'.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen, som en del af plejehjemmets igangværende fokus på beboernes selvbestemmelse, faciliterer drøftelser med medarbejderne omkring en individuel tilpasset og respektfuld tiltaleform.

Tilsynet bemærker i et af observationsstudierne, at der er manglende viden om og forståelse for de gældende hygiejniske retningslinjer. Dette kommer til udtryk ved et unødvendig hyppigt skift af handsker, manglende håndhygiejne og ukorrekt udførelse af nedre hygiejne. Dette medfører en risiko for infektion for beboeren.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter tiltag, som sikrer, at alle medarbejdere har viden om de hygiejniske retningslinjer og faglig korrekt udførelse af personlige hygiejne, herunder afbrydelse af smitteveje.

Tilsynet bemærker, at ingen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og at fem ud af de otte oplever, at den manglende kontinuitet udgør et stort problem, bl.a. fordi aftaler og rutiner ikke altid overholdes og kvaliteten påvirkes, når der er vikarer og afløsere på arbejde.

Tilsynet anbefaler, at fastholder et målrettet fokus på beboernes oplevelse af kontinuitet og overholdes af aftaler.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejhjemmet Verdishave modtog i forbindelse med det seneste tilsyn anbefalinger i relation til:

1. Øge to beboeres livskvalitet og tryghed, 2. Forbedre arbejdsgange relateret til rengøring af beboernes hjælpemidler, 3. Sikre at nye medarbejdere i højere grad kender plejhjemmets rutiner og sikrer respekt for beboerne ved ankomst til boligerne, 4. Fortsætte arbejdet med det gode måltid og beboernes indflydelse på maden og måltiderne, 5. Sikre systematisk indsamling af beboernes ønsker til livets afslutning, 6. Sikre at medarbejderne dokumenterer tidstro, hvor det er påkrævet, 7. Øge medarbejdernes viden om tilgængelige instrukser og vejledninger, samt 8. Sikre medarbejdernes kendskab til retningslinjer for, hvornår der skal oprettes handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

Ledelsen beskriver i relation til de to beboere med manglende trivsel, at der generelt er arbejdet målrettet med at øge beboernes muligheder for indflydelse, hvor beboerne har været inddraget i forhold til hvilke områder, de ønskede indflydelse på og hvordan. Ledelsen beskriver, hvordan det har været en kulturændring for både medarbejdere og beboere, at få gennemført reel beboerinddragelse.

Plejhjemmet afholder beboer- og pårørendemøder en gang i kvartalet. Dertil er der desuden nedsat et aktivitetsråd med beboerrepræsentation, for at sikre at beboerne har medbestemmelse i forhold til husets aktiviteter og fester.

Med henblik på øget tryghed for beboerne, er der netop afholdt beboermøde, hvor sommerferien var på dagsordenen. Her italesatte ledelsen forskellige tiltag for at sikre en tryk bemanding i den periode, hvor det faste personale afholder ferie. Plejhjemmet har stort fokus på klippekortsordningen, hvor der den seneste periode, er skabt øget fokus på beboernes individuelle ønsker. Dertil nævner ledelsen, at der arbejdes målrettet med beboernes besøgsplaner til sikring af, at afløsere, med besøgsplanen som arbejdsredskab, kan udføre plejen på en tryk måde for beboerne.

Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet med strukturerede arbejdsgange i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler. På kvalitetsmødet er den seneste hygiejnepakke gennemgået og i den forbindelse er arbejdsgangene for rengøring af hjælpemidler, ligeledes drøftet. Plejhjemmet har desuden udpeget hygiejnerecesspersoner, som skal på hygiejnecursus i regi af Københavns Kommune. Ledelsen har ligeledes rettet fokus på kontaktpersonens ansvar i forhold til sikring af, at beboernes hjælpemidler, til enhver tid, fremstår rengjorte.

I forhold til anbefalingen vedrørende nye medarbejders kendskab til en respektfuld ankomst i beboernes hjem, fortæller ledelsen, at temaet er italesat og flere beboere har fået udarbejdet små skilte på dørene, hvor beboerens ønsker til medarbejdernes ankomst i boligen, fremgår.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet med hensigtsmæssige rammer for måltiderne, hvor der er sket flere ændringer i organiseringen af måltidet. Medarbejderne arbejder pædagogisk på at sikre en god stemning og socialt samvær under måltiderne. Medarbejderne arbejder ud fra principperne om det gode måltid og er undervist i værtsrollen af ekstern konsulent. Plejhjemmet har nedsat en måltids-

gruppe, som består af en medarbejder fra hver afdeling og køkkenlederen. Gruppen mødes en gang om måneden. Plejehjemmet tilbydes fællesspisningsarrangementer for beboerne en gang om ugen, enten i cafeen eller i haven. Ledelsen beskriver en proces, hvor alle beboere har haft mulighed for at komme med deres bud på 'Det gode måltid' og forslagene anvendes nu i udviklingsarbejdet omkring måltiderne. Endeligt nævner ledelsen, at der arbejdes med 'Ønske-mad', hvor beboerne kan ønske retter.

I forhold til anbefalingen vedrørende medarbejdernes tilgang til beboernes livsafslutning, fortæller ledelsen, at temaet er indsat på plejehjemmets kvalitetsårshjul, som fremvises for tilsynet. Plejehjemmet har desuden nedsat en arbejdsgruppe, som aktuelt arbejder med modtagelsen af nye beboere, samt materialer til brug for modtagelsen. Den nye mappe med materialer, indeholder bl.a. gennemgang af beboernes ønsker til livets afslutning, så det sikres at der allerede fra indflytningssamtalen, er fokus på beboerens ønsker til livets afslutning. Ledelsen tilføjer, at beboerne desuden har været inddraget i en proces omkring en fælles afsked med afdøde beboere. På baggrund af processen er der nu lavet en kuffert i alle afdelinger, som anvendes i forbindelse med dødsfald. Kufferten indeholder bl.a. et lys, der tændes.

Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet med tidstro dokumentation, herunder dokumentation af medicinadministration. Medarbejderne har tilgængelige tablets og der er iværksat et projekt omkring medicinadministration, og der er i den forbindelse indkøbt medicinskabe og medicinvoogne, så hele medicinadministrationsprocessen optimeres. Udviklingspsygeplejersken informerer om, at der lægges vægt på at gøre dokumentationsarbejdet meningsfuldt. Derfor har der været drøftet med medarbejderne om vigtigheden af at dokumentere tidstro.

Ledelsen beskriver, hvordan udviklingspsygeplejersken på det første kvalitetsmøde, på storskærm, har gennemgået hvor instrukser og vejledninger kan fremsøges. I samme forbindelse er forskellen på vejledninger i VAR og KK-net italesat. Der er ligeledes skabt fokus på at anvende Teams til opbevaring af de lokale instrukser. Nye medarbejdere informeres om fremsøgning og anvendelse af instrukser og vejledninger i forbindelse med introduktionen.

Endeligt beskriver ledelsen, hvordan medarbejderne er undervist i oprettelse af handlingsanvisninger i relation til servicelovsydelse. Medarbejderne er bl.a. undervist i oprettelse af handlingsanvisninger i relation til klippekortsordningen.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Plejehjemmet er i gang med at organisere kvalitetsarbejdet og har rekrutteret ny kvalitets- og udviklingspsygeplejerske siden sidste tilsyn. Kvalitets- og udviklingspsygeplejersken er tovholder for kvalitetsarbejdet og afholder løbende kvalitetsmøder. Kvalitets- og udviklingspsygeplejersken har taget udgangspunkt i drøftelser med medarbejderne i forhold til temaet 'hvad er kvalitet og kvalitetsarbejde?'. Kvalitets- og udviklingspsygeplejersken har udført en del audits på medicin- og dokumentationsområdet, som har dannet grundlag for opstarten af kvalitetsarbejdet.

Ledelsen beskriver et stort fokus på strukturerede morgenmøder omkring E-tavlerne til sikring af et fagligt overblik i afdelingerne. Alle tilstedeværende dagvakter deltager i morgenmøderne. Disse møder skal også på sigt implementeres i aftenvagten. I forbindelse med de faglige drøftelser ved E-tavlen sættes fokus på ændringer i beboernes tilstande og afledt heraf identificeres behov for opdateringer i dokumentationsgrundlaget.

Plejehjemmets ledelse beskriver, at der i den indeværende uge er fokus på kampagnen 'Hvad er vigtigt for dig' hvor ledelsen fortæller, at der er planlagt forskellige seancer.

Plejhjemmet beskriver, at aktivitetsområdet er under omorganisering. Alle aktivitetsmedarbejdere er af forskellige årsager udskiftet i løbet af det seneste år og nu er opgaverne omkring aktiviteter i højere grad lagt ud til medarbejderne i afdelingerne. Beboerne tilbydes aktiviteter hver dag, hvor medarbejderne bl.a. tilbyder strikkeklub, stolegymnastik, manicure m.v. Repræsentanter fra ledelsen, medarbejdergruppen og beboergruppen sidder med i plejhjemmets aktivitetsråd, som bl.a. har planlagt årets Sct. Hans fest.

Af øvrige fokusområder nævner ledelsen:

- Tryghed og Trivsel
- Påørendesamarbejde
- Dosisdispensering
- Opdatering af introduktionsmateriale

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn og at der er sket positive fremskridt i forhold til alle områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejhjemmet fortsat har enkle udviklingsområder, der er nært relateret til sidste års anbefalinger, bl.a. beboernes manglende tilfredshed, når deres hjælp varetages af andre end de faste medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at plejhjemmet, på meget tilfredsstillende vis, har fokus på plejhjemmets målgruppe i valget af temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Verdishave er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere samt en køkkenleder. Plejhjemmets udviklingssygeplejerske har ansvar for kvalitetsopgaverne, samt opfølgning på indberettede utilsigtede hændelser. Medarbejderrepræsentanter fra alle afdelinger deltager i kontinuerlige kvalitetsmøder vedrørende forbedringsarbejdet. Plejhjemmet har ekstern fysioterapeut, som er på plejhjemmet to dage om ugen og som deltager i afdelingernes tværfaglige konferencer. En afdelingsleder er tovholder på forflytningsarbejdet og der er udpeget ressourcer i alle afdelinger. Ergoterapeut tilkaldes ad hoc.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, om det er hyggeligt i aftenvagten og om f.eks. måltiderne afvikles på en hensigtsmæssig måde.
Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje i aftenvagten:</u> <p>Medarbejderen banker på og åbner døren forsigtigt. Medarbejderen oplyser sit navn og spørger om medarbejderen må træde ind, hvilket beboeren bekræfter. Beboeren ligger i sengen og medarbejderen møder beboeren smilende og imødekommende. Medarbejderen sikrer en god kontakt med beboeren, inden plejen påbegyndes. Medarbejderen taler med beboeren om forskellige hverdagsrelaterede temaer, bl.a. den tv-udsendelse der er kører i baggrunden. Medarbejderen har en tilpasset humoristisk tilgang i kommunikationen med beboeren. Tilsynet observerer, at medarbejderen gentagne gange tiltaler beboeren 'skat'.</p> <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje i aftenvagten:</u> <p>Medarbejderen henvender sig venligt til beboeren, holder øjenkontakt og fortæller beboeren, hvad der skal ske. Beboeren er lidt utryk ved hjælpen. Medarbejderen lytter derfor opmærksomt til beboerens bekymring og benytter sig af imødekommende kropssprog. Medarbejderens beroligende ord har en positiv effekt på beboeren. På et tidspunkt i plejeforløbet bliver beboeren igen lidt usikker, fordi medarbejderen og beboeren taler forbi hinanden. Medarbejderen udreder misforståelsen med en venlig og respektfuld tone, hvilket igen har en beroligende indvirkning på beboeren. I dialogen med beboeren benytter medarbejderen 'søde skat' og 'lille ven'.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje i aftenvagten:</u> <p>Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og orienterer løbende beboeren om de handlinger, medarbejderen foretager sig, bl.a. sikrer medarbejderen, at beboeren forberedes forud for, at medarbejderen anvender beboerens Vend-let til vendinger i sengen.</p> <p>Medarbejderen har en relevant fornemmelse af beboerens utryghed i forbindelse med forflytning med loftslift og forsikrer beboeren om, at forflytningen vil foretages stille og roligt. Efter forflytningen spørger medarbejderen beboeren om beboeren er ok. Beboeren har flere ønsker undervejs, som medarbejderen venligt imødekommer, f.eks. har beboeren brug for at få et par papirservietter fra badeværelset og et stykke tyggegummi.</p> <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje i aftenvagten:</u> <p>Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og er opmærksom på beboerens kognitive svækkelse og anvender derfor korte og præcise sætninger, når medarbejderen skal forklare de handlinger, der udføres. Medarbejderen inddrager beboeren ved at sikre, at beboeren er klar til næste del af plejen, inden handlingen sættes i gang. Beboeren samarbejder under hele forløbet og virker til at kunne genkende rutinerne i plejeforløbet.</p>

RehabiliteringObservationsstudie nr. et af personlig pleje i aftenvagten:

Medarbejderen yder primært kompenserende pleje og inddrager alene beboerens kognitive ressourcer igennem den løbende dialog om hjælpen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje i aftenvagten:

Indsatsen udføres med et rehabiliterende sigte, hvor indsatserne er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning og giver beboeren tid til at være aktivt deltagende i forflytninger, samt til selvstændigt at få vasket hænder ved vasken. Fx ønsker beboeren at rejse sig fra kørestolen og forflytte sig til toilettet, hvilket medarbejderen tålmodigt understøtter med en let berøring. Efter plejen opfordrer medarbejderen beboeren til selvstændigt at køre retur til spisestuen i sin kørestol, men beboeren giver udtryk for at være for træt efter plejen og derfor overtager medarbejderen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne af personlig pleje i aftenvagten generelt er en meget respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderne i begge observationsstudier tiltaler beboerne med 'søde skat' og 'lille ven', hvilket ikke vurderes tilpasset til de to beboere.

Tilsynet vurderer desuden, at beboerne, hvor det er muligt, tilbydes en pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje i aftenvagten:

Medarbejderen finder forskellige plejemedier og et vaskefad frem på et plejebord, som køres fra badeværelset til beboerens seng i stuen. Medarbejderen udfører plejen i en hensigtsmæssig rækkefølge, og anvender i den forbindelse de tilgængelige hjælpemidler på en rutineret måde. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje i aftenvagten:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord på badeværelset og stille affaldsspand inden for rækkevidde. Plejen gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, der er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til beboerens ønske om selvstændighed. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje i aftenvagten:</u> Medarbejderen reder beboerens seng og medbringer affald i forbindelse med at boligen forlades. Under opgaverne holder medarbejderen beboeren orienteret om hvad medarbejderen foretager sig. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje i aftenvagten:</u> Efter plejen yder medarbejderen kompenserende støtte til de praktiske opgaver, herunder rengøring af toilettet, oprydning og affaldshåndtering.
---------------------------------	---

Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje i aftenvagten:</u> Medarbejderen tilbyder den sengeliggende beboer nedre hygiejne og bleskift. I forbindelse med den nedre hygiejne vasker medarbejderen indledningsvist beboeren foran og efterfølgende bagpå. Ved soignering foran, følger medarbejderen ikke de faglige retningslinjer, hvorved beboeren udsættes for kontamineringsrisiko. Beboeren oplyser selv at være i risiko for urinvejsinfektion. Efter bleskift forflyttes beboeren med loftslift til kørestol. Beboeren placeres foran tv'et med et plejebord foran sig. På plejebordet sikrer medarbejderen, at beboeren har de ting, beboeren har brug for, herunder drikkevarer, blade, tyggegummi mv. Medarbejderen sikrer sig ligeledes, at beboeren har en specialpude i nakken, så beboerens hoved ikke falder til siden. Medarbejderen er opmærksom på beboerens komfort og opfordrer beboeren til at trykke på nødkaldet, hvis der skal ændres i siddestillingen. Medarbejderen er fra starten af plejeforløbet iført engangsforklæde og handsker. Undervejs i plejeforløbet skifter medarbejderen handsker med en unødvendig hyppighed, hvorved medarbejderen demonstrerer manglende kendskab til de hygiejniske principper og begrænsede kompetencer i relation til at identificere, hvornår der arbejdes fra en uren procedure til en ren procedure. Medarbejderen anvender desuden handsker i situationer, hvor handsker ikke er påkrævet. Medarbejderen foretager ikke afspritning af hænderne imellem handskeskift, bl.a. afspritter medarbejderen ikke hænder inden boligen forlades, hvorved dørhåndtag berøres med urene hænder. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje i aftenvagten:</u> Beboeren får tilbudt nedre hygiejne efter toiletbesøg. Den nedre hygiejne udføres korrekt og i overensstemmelse med de gældende faglige retningslinjer. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud og spørger om beboeren ønsker påsmøring af creme, hvilket beboeren dog ikke ønsker. Beboeren støttes til nedre påklædning med ble, underbukser og bukser. Afslutningsvist forflyttes beboeren til kørestol og medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder hensigtsmæssigt uden risiko for tryk. Medarbejderen er iført handsker ved plejens begyndelse og foretager korrekte skift af handsker igennem plejeforløbet.
----------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at kvaliteten i hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje varierer i de to observationsstudier.

I det ene observationsstudie ses efterlevelse af de faglige retningslinjer. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der i det andet observationsstudie er manglende viden og forståelse for de gældende hygiejniske retningslinjer. Dette kommer til udtryk ved et unødvendig hyppigt skift af handsker,

manglende håndhygiejne og ukorrekt udførelse af nedre hygiejne. Dette medfører en risiko for infektion for beboeren.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data: Plejhjemmets fællesarealer fremstår rene og ryddelige, og indretningen opleves hjemlig. Ved indgangsdørene ses flere steder små skilte med beboerens ønsker til ankomst i boligen, f.eks. 'Bank på og vent 10 sekunder'. I dagligstuerne ses flere små områder med siddemøbler og spiseområdet er hjemligt indrettet med duge på bordene. På bordene står menukort med dagens aftensmadsmenu. På fællesarealerne ses synlige og tilgængelige medarbejdere, som optræder imødekommende overfor beboerne. Tilsynet observerer, hvordan der afvikles hyggelige aftensmåltider i plejhjemmets afdelinger, hvor et lidt varieret antal beboere deltager. Tilsynet bemærker, hvordan beboerne har selvbestemmelse i forhold til de forskellige stykker smørrebrød, der serveres, idet en medarbejder går rundt med fadet, og viser udvalget frem. Medarbejderne sidder med ved bordene og faciliterer en god stemning med masser af samtale og grin. En tydeligt erfaren medarbejder faciliterer samtalen på en måde, hvor alle beboere bliver inddraget og der bliver talt om forskellige emner. Medarbejderen er en god rollemodel for de yngre medarbejdere, der er til stede, som inspireres af medarbejderens spørgsmål. På den måde bliver aftensmaden afviklet på en hyggelig måde med samtale ved alle borde. Tilsynet bemærker, at flere af medarbejderne på fællesarealerne tiltaler beboerne 'Skat', 'søde' og 'lille ven'.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På plejhjemmet hænger aktivitetsoversigter i alle afdelinger. Det fremgår, at der er tilbud om bl.a. banko, stoleyog, strikkeklub og fællesspisning. I plejhjemmets stueetage er der indrettet en fælles cafe, hvor plejhjemmets aktiviteter foregår. Ved tilsynets ankomst observeres en fyldt cafe, hvor beboerne spiller banko og synger fællessang. Tilsynet bemærker, at flere beboere har fået serveret en kølig slushice. I umiddelbar nærhed til cafeen ligger plejhjemmets køkken og en mindre træningssal. På tilsynstidspunktet er der ikke beboere i træningssalen. I løbet af aftenen observeres fire beboere og en pårørende, der sidder på gangen og hygger sig med portvin. Der er en hyggelig stemning og der tales om forskellige emner.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt møder beboerne med en venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Dog er der flere medarbejdere, der bruger kælenavne som 'skat', 'søde' og 'lille ven' når de tiltaler beboerne, hvilket ikke anses for at være respektfuldt. Tilsynet vurderer, at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en respektfuld måde, bl.a. i forbindelse med aftensmåltidet. Plejhjemmets medarbejdere anvender principperne for 'Det gode måltid' i forbindelse med afviklingen af aftensmåltiderne, idet der serveres på fade og i skåle, og beboerne er aktivt inddragede i måltidet. Det er tilsynets vurdering, at plejhjemmet har et varieret

aktivitetstilbud, og tilsynet observerer aktiviteter på tilsynsdagen. Tilsynet vurderer desuden, at indretningen af fællesarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, og giver mulighed for socialt samvær.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Beboerne tilkendegiver, at de er glade for at bo på Verdishave, og at de oplever tryghed og livskvalitet, selvom flere nævner at medarbejderne har travlt. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er trygt, at der er nogle, der holder øje med mig'</i> • <i>'Det er personalet, der gør mig tryk og så at min mand kan være her'</i> • <i>'Der sker ikke det vilde, men vi har det så godt her'</i>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>De interviewede beboere tilkendegiver, at de oplever selvbestemmelse i hverdagen, og at de i høj grad har indflydelse på eget liv. Flere beboere er kede af de begrænsninger, som sygdom og funktionsnedsættelser forårsager, men oplever at de har et liv med meningsfuldt indhold på Verdishave. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har meget indflydelse på min hverdag. Jeg er med i aktivitetsrådet og er med til at planlægge festerne i huset'</i> • <i>'Indtil videre går det meget godt med at bestemme selv'</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Verdishave.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: De interviewede beboere beskriver, at hjælpen er god, når det er de faste medarbejdere, der leverer den. Flere beboere beskriver, hvordan de føler sig betryggede i at kunne tale med den faste kontaktperson, såfremt de oplever et behov for yderligere hjælp i hverdagen. Dertil oplyser alle otte beboere, hvordan de fuldt ud anvender deres tilbageværende ressourcer og støttes hertil af medarbejderne. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg går selv i bad og så kommer min kontaktperson og hjælper mig med at føntørre håret, fordi jeg ikke kan løfte føntøreren'</i> • <i>'Jeg gør meget selv. Det eneste er, at mit ben svigter, men så er de der lynhurtigt og hjælper mig'</i>
---	--

	<p>Beboerne beskriver, hvordan de kan tale med deres kontaktperson, en afdelingsleder eller forstanderen, hvis de oplever utilfredshed. En beboer har, så sent som på tilsynsdagen, talt med forstanderen om sin utilfredshed omkring ledsagelse til aktiviteter, som beboeren ikke mener fungerer.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår soignerede, og deres boliger er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. Hjælpemidlerne fremstår ligeledes renholdte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne beskriver alle sammen, hvordan de oplever meget skiftende medarbejdere og mange vikarer og afløsere. Beboerne beskriver hertil, at det har betydning for kvaliteten af hjælpen, da medarbejderne ikke ved, hvad de skal. Beboerne beskriver også, hvordan de oplever manglende overholdelse af aftaler og ventetid på nødkald med den begrundelse, at der generelt er for få medarbejdere og at en mindre del af medarbejderne er faste.</p> <p>Fem ud af otte beboere oplever manglende kontinuitet i en grad, som beboerne finder problematisk.</p> <p>Beboerne beskriver bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Min kontaktperson er jeg meget glad for. Hun kommer ind til mig, når hun er på arbejde. Der er så mange vikarer og det er så trættende. Der kommer medarbejdere udefra, som ikke kender beboernes behov. De faste har slet ikke tid til at hjælpe dem nok til rette. Det er særligt slemt i weekenderne'</i> • <i>'Vi får mange vikarer, som ikke ved at jeg har ondt i mine ben. Men de har travlt og er pressede. Jeg hører meget 'jeg kommer om lidt'. Der er alt for lidt faste personer'</i> • <i>'Der er mange forskellige her - de skifter meget. Der er mange vikarer og de ved ikke, hvad de skal'</i> • <i>'Der er for lidt personale. Det er aldrig de samme, der kommer her. Der er hele tiden nye'</i> • <i>'Der er afsindigt mange afløsere. Det er lidt træls, selvom de generelt lytter til, hvad jeg siger. Der er kun to faste medarbejdere i min afdeling. Så her kommer virkelig mange forskellige'</i> <p>I forbindelse med afrapporteringen til plejehjemmets leder, oplyser ledelsen, at der ikke igennem længere tid er anvendt eksterne vikarer, men alene egne afløsere. Desuden oplyser lederen, at medarbejdergruppen generelt er stabil. Lederen oplyser, at der er mange elever i praktik på plejehjemmet, hvilket kan påvirke beboernes oplevelse af mange forskellige ansigter.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Beboerne oplever desuden at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, når deres faste kontaktperson er på arbejde, men at kvaliteten af hjælpen påvirkes af manglende oplevelse af kontinuitet. Dertil vurderer tilsynet, at ingen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og at fem ud af de otte oplever, at den manglende kontinuitet udgør et stort problem, bl.a. fordi aftaler og rutiner ikke altid overholdes, når der er vikarer og afløsere på arbejde.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne respekterer deres privatliv ved f.eks. at banke på døren, inden de træder ind i beboernes boliger. Beboerne oplyser, til trods for manglende oplevelse af kontinuitet, at alle medarbejdere - faste som afløserer og vikarer, taler pænt til beboerne. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Alle taler pænt og høfligt - også vikarerne udefra.</i> • <i>De er sådan set søde nok de fleste</i> • <i>Alle er ordentlige og søde - også vikarerne</i>
--	---

<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i varieret omfang i de forskellige tilbud. Flere beboere nævner, at der var flere tilbud tidligere, men at der generelt er fine tilbud. Beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har til aktivitetsmøderne gjort opmærksom på, at der er behov for aktiviteter til os, der ser dårligt. Jeg tror de lytter til, hvad jeg siger. De vil vist prøve at lave noget oplæsning'</i> • <i>'Vi spiller ofte ludo efter maden, når vi alligevel er samlet. Ugens højdepunkt er banko - det har vi hver mandag'</i> • <i>'Jeg er med i en kortklub, hvor vi er fem beboere og tre frivillige udefra. Vi spiller 500 og Rommy'</i> • <i>'Der er mange aktiviteter, men der er ikke mange, der bruger dem. Der er mange, der brokker sig over, at der ikke sker nok, men de kommer jo ikke til aktiviteterne'</i> <p>Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere refererer til, at det mest er ved måltider, at beboerne taler sammen.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket gælder både faste medarbejdere og afløserer. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data: Alle de interviewede beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet, hvor beboerne oplever god smag og tilstrækkelig variation. Beboerne beskriver følgende om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er dejlig - det er god mad - både koldt og varmt. Jeg er mest til den varme mad'</i> • <i>'Maden er gennemsnitlig og udmærket'</i>
---	---

- *'Maden er fin. Vi får god mad'*
- *'Jeg er ikke kræsen, det er god mad. Det er varieret og godt med grønt. Rugbrødet er ikke noget særligt, men det er ok'*

Beboerne beskriver desuden, hvordan de oplever god mulighed for indflydelse på maden og menuen og nævner dertil flere kanaler:

- *'Der er et skema, som vi udfylder hver dag, hvor vi giver point fra 1-5 og kan skrive kommentarer. Så holder køkkenet møde om vores feedback'*
- *'Jeg siger min mening, når medarbejderne spørger, hvad jeg synes om maden. Jeg synes generelt, at de lytter'*
- *'Der er ønskemenu. Jeg fik hakkebøffer med bløde løg'*

Seks ud af otte beboere spiser i den fælles spisestue og oplever, at det er hyggeligt og velfungerende. Flere beboere deltager ligeledes i fællesspisningen i cafeen eller haven hver onsdag og taler med begejstring herom.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Beboerne har desuden kendskab til forskellige muligheder for at komme med ønsker og forslag, og oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at der aktuelt er fokus på at implementere flere aktiviteter for beboerne, idet dette er efterspurgt af flere beboere. Den ene af medarbejderne beskriver bl.a., hvordan medarbejderen har opstartet en strikkeklub til stor glæde for en gruppe beboere, som nyder det sociale samvær omkring strikketøjet. Medarbejderen italesætter, hvordan aktiviteterne, i modsætning til tidligere, i dag er drevet af medarbejderne, idet der ikke længere er ansat en aktivitetsmedarbejder.

Medarbejderne beskriver, hvordan der er fokus på det gode måltid, hvor afviklingen af måltiderne i løbet af de seneste måneder har haft fokus på nærvær og hjemlighed. Beboerne opfordres til at spise i fællesskabet og motiveres, med socialt samvær og samtale, til at blive siddende i spisestuen både under og efter måltiderne. Medarbejderne beskriver, at måltiderne er en god mulighed for at sætte fokus på den enkelte beboer og dermed understøtte beboernes relationer til hinanden. Medarbejderne beskriver, hvordan der desuden er fokus på rehabilitering under måltiderne, idet der serveres på fade.

Medarbejderne supplerer med at beskrive, hvordan tiltagene omkring måltiderne er en kulturændring, som både medarbejdere og beboere skal vænne sig til.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for aktuelle indsatsområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skabe ro omkring dialogen • Anvende livshistorien aktivt i dialogen med beboeren • Afstemme og tilpasse kommunikation i forhold til den enkelte beboer • Være nærværende og lyttende • Tilbyde en-til-en kontakt med beboeren med kognitive udfordringer • Have en respektfuld kontakt og adgang til boligen, hvor man banker på, anvender beboerens fornavn og præsenterer sig selv. <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de aktivt inddrager de pårørende i forbindelse med etableringen af en hensigtsmæssig dialog med den enkelte beboer, specielt hvis beboeren er kognitivt udfordret. Medarbejderne oplever, at de pårørende ofte kan give gode råd i forhold til kommunikation og adfærd i kontakten med den enkelte beboer. Medarbejderne, som begge er faste social- og sundhedsassistenter på plejehjemmet, beskriver, hvordan de er bevidste om deres ansvar som gode rollemodeller for de ufaglærte afløsere. Medarbejderne beskriver, hvordan de forsøger at vise de, ofte unge, medarbejdere, hvordan man kan facilitere en god samtale med beboerne.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de lytter til beboernes ønsker og respekterer beboernes valg, hvortil medarbejderne beskriver selvbestemmelsesretten.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de forsøger at motivere beboerne til deltagelse i fællesskabet og i de udbudte aktiviteter, Medarbejderne støtter beboerne, således at medarbejderne sikrer, at beboernes eventuelle fravalg ikke skyldes usikkerhed og utryghed.</p> <p>Nye beboere tilbydes en indflytningssamtale, hvor både beboeren og eventuelle pårørende deltager. Medarbejderne beskriver, at de prioriterer et velfungerende pårørendesamarbejde og så vidt muligt tager sig tid til at samtale med de pårørende, som ofte kommer på plejehjemmet om aftenen. Medarbejderne fremhæver, at besøgsplanen skal være opdateret hurtigst muligt efter en ny beboers indflytning og at den skal indeholde beboernes individuelle ønsker.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de anvender klippekortsordningen, f.eks. til ekstra en-en-kontakt med beboerne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samværet med beboerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder motiverende og opfordrer beboerne til at gøre mest mulig selv, f.eks. børste tænder eller tage mad selv i forbindelse med måltiderne. Medarbejderne beskriver,</p>

hvordan det handler om at identificere den enkelte beboers potentiale og tilrettelægge indsatser herudfra.

Livets afslutning

Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen i Cura.

Medarbejderne fortæller, at det er en naturlig del af samtalen på plejehjemmet, og noget de fleste beboere har taget stilling til, idet det drøftes allerede ved indflytningssamtalen. Medarbejderne beskriver, hvordan der det seneste år er kommet mere og mere fokus på beboernes ønsker til livets afslutning.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor de, som social- og sundhedsassistenter i aftenvagten, har gode muligheder for faglig sparring og støtte. Medarbejderne beskriver, hvordan der altid er mere end en social- og sundhedsassistent på arbejde og at de derfor sparrer indbyrdes. Dertil oplever medarbejderne, at akutteamet er en god og tryk livline, som både tilbyder sparring over telefonen og fysiske tilsyn på plejehjemmet. Medarbejderne kontakter lægevagten ved akut sygdom hos beboerne.

Medarbejderne beskriver, at de oplever, at der er et godt samarbejde med hushets tilknyttede fysioterapeut, som primært har fremmøde i dagvagten, men hvor de iværksatte indsatser også tænkes ind i beboernes aftenrutiner. Hvis aftenvagterne har behov for direkte sparring med fysioterapeuten, kan der laves en aftale herom.

Medarbejderne beskriver klare retningslinjer omkring indlæggelse og udskrivelse, hvor en beboers indlæggelse i aftenvagten altid varetages af en ansvarshavende social- og sundhedsassistent og altid med samtykke fra beboeren. I forbindelse med udskrivelse af en beboer, modtages beboeren af social- og sundhedsassistenten i den afdeling, hvor beboeren bor eller den ansvarshavende social- og sundhedsassistent. I forbindelse med udskrivelse gennemføres en række procedurebestemte opgaver, herunder gennemgang af beboerens medicin.

Medarbejderne sikrer, at de øvrige vagtlag er orienteret om status på beboerne via Cura.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, hvor medarbejderne samtidig har fokus på beboernes selvbestemmelsesret. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde i aftenvagten. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og ønsker til livets afslutning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer tryghedsskabende rammer omkring den enkelte beboer, bl.a. ved:

- Klare aftaler om hyppige tilsyn hos beboere, som opholder sig i boligerne

- Gå runder ved vagtens begyndelse og fortælle hvem der er på arbejde
- Opfordre urolige beboere til at være tæt på medarbejderne
- Hurtig besvarelse af nødkald
- Italesætte at beboerne bliver passet godt på
- Nærvær efter den enkelte beboers behov

Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan de sikrer forebyggende og sundhedsfremmende tiltag omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:

- Have fokus på ernærings- og væskeindtag, forebygge dehydrering
- Observere huden, forebygge tryksår, obs for svampeudvikling i hudfolder, god hudpleje mod tørhed, obs ødemer
- Sikre grundig mundhygiejne
- Forebygge urinvejsinfektioner med tilstrækkelig væske, god hygiejne, grundig kateterpleje, hyppige toiletbesøg
- Forebygge obstipation, obs kvalme, madlede, registrering af afføring

Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske principper, herunder håndhygiejne og værnemidler.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde redegør fagligt overbevisende 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

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de har en klar ansvars- og rollefordeling i aftenvagten, hvor der bl.a. er planlagt med en lang vagt og en kort vagt i hvert af de to grupper i plejehjemmets afdelinger. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder tæt sammen på tværs af huset og at der sikres en grundig koordinering, når den korte vagt møder ind. Aftenvagterne går en runde hos alle beboere, der opholder sig i boligerne, når de møder ind, hvilket bidrager til at forebygge forstyrrelser og nødkald.

Ved ændringer i en beboers tilstand tilkaldes en social- og sundhedsassistent, evt. ansvarshavende, og medarbejderne beskriver, hvordan de altid støtter hinanden i faglige beslutninger og anvender akutteamet som backup. Alle ændringer i en beboers tilstand dokumenteres i Cura.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de dokumenterer løbende igennem aftenvagten og har en personlig tablet til rådighed til formålet. Medarbejderne kan redegøre for, hvilke dele af dokumentationen, der skal dokumenteres tidstro, f.eks. medicinadministration og fald.

Medarbejderne beskriver, hvordan de hjælper hinanden med dokumentationen i aftenvagten. Nogle kolleger er dygtige til at dokumentere og fungerer som resourcepersoner.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan kvalitets- og udviklingssygeplejersken har introduceret aftenvagterne til VAR og KK-intra og de lokale instrukser på Teams. De lokale instrukser findes ligeledes i udprintet form. Medarbejderne oplever, at instrukser og vejledninger fungerer, som en god støtte i hverdagen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange vedrørende plejen i aftenvagten, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentations-arbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, at de er introduceret til, samt anvender, faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de, i tæt samarbejde med det modsatte aften-vagtshold, sikrer at der løbende er et opdateret dokumentationsgrundlag i rela-tion til beboernes behov for pleje og omsorg i aftenvagten.

Der anvendes faste overskrifter til sikring af struktur og overskuelighed og der er fokus på, at beboernes individuelle ønsker, vaner og særlige hensyn, afspejles i besøgsplanen, hvortil medarbejderne nævner to eksempler; en beboer, som øn-sker at lyset skal være tændt om natten og en anden beboer, som skal have til-gængelig væske på sengebordet efter sengelægning. Besøgsplanen skal desuden, ifølge medarbejderne, henviser til oprettede handlingsanvisninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for samarbej-det omkring udarbejdelsen af beboernes døgnrytmeplaner, samt hvordan de anvendes som vigtige arbejdsredskaber.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangs-punkt i de situ-ationsbestemte observationer

Data:

Tilsynets observationer er drøftet med medarbejderne under ovenstående afsnit.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 Metode

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Hørings svar Verdishave:

Vi har et spørgsmål til rapporten, som omhandler det med tiltaleform. Hvilke parametre måles det ud fra, det er en refleksion herfra, at ingen borgerne giver udtryk for i deres interview, at det opleves som et problem, og vi kan genkende situationen ved nogle borgere, da de selv tiltaler medarbejderne sådan, og at det måske kan have en afsmittede effekt.

Det er ikke det samme, som at vi ikke skal være opmærksomme på det, det skal vi bestemt, men jeg synes alligevel det er relevant, at borgerne ikke udtaler, at det er et problem.

BDO:

BDO anerkender, at der kan være faglige argumenter for brug af kælenavne i kontakten med beboerne, f.eks. hvis beboerne oplyser, at de altid er blevet kaldt et bestemt kælenavn. Tilsynet observerede imidlertid brug af kælenavne i begge observationsstudier samt på fællesarealerne, hvilket ikke virkede fagligt målrettet eller afstemt med de tiltalte beboere.

Observationer af tiltaleform er et parameter i forhold til vurdering af, om beboerne tilgås med en ligeværdig og faglig tilgang. Vi arbejder med udgangspunkt i anerkendt litteratur på ældre- og demensområdet. Værdien af at bruge navn i tiltaleformen har en positiv indvirkning på alle mennesker, men ikke mindst demensramte. Beboerens navn validerer beboeren, idet vores navn er kernen i vores identitet, som vi igennem hele livet er trænet til at reagerer på, og som vi føler os glade og værdsatte af at høre.

BDO anerkender, at beboerne ikke udtaler, at de oplever, at kælenavne udgør et problem, men tilsynet anbefaler, som beskrevet i tilsynsrapporten, at ledelsen faciliterer drøftelser med medarbejderne omkring en individuel tilpasset og respektfuld tiltaleform. Drøftelser, som med fordel kan tage udgangspunkt i teoretisk viden om validering, så plejehjemmet dermed understøtter en faglig udvikling i medarbejdergruppen.

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.