



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Dronning Ingrid's Hjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Interview med ledelsen.....	8
3.2 Observationsstudier.....	10
3.3 Interview med borgere.....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere.....	20
4. Tilsynets formål og metode.....	25
4.1 Formål.....	25
4.2 Metode.....	25
4.3 Vurderingsskema.....	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	26
5. Yderligere oplysninger.....	27
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer.....	28
Om BDO.....	34

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: Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsens Vej 8, 2500 Valby

Leder: Malene Rübner-Petersen

Antal boliger: 138 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. juni 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse (forstander, faglig leder og afdelingsledere)
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Mindre tilfredsstillende

Den samlede vurdering er foretaget på baggrund af alvorlige fund i en afdeling, relateret til kontinuitet og en beboers oplevelse af manglende tryghed, trivsel og selvbestemmelse samt sammenhæng mellem støtte og plejebehov.

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem på meget tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til enkelte af sidste års anbefalinger. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde på særdeles tilfredsstillende vis.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i de tre observationsstudier kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne, og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse, og at de støttes i at bruge egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med de tre observationsstudier er organiseret hensigtsmæssigt, og at de gennemføres uden unødige forstyrrelser eller afbrydelser. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp udføres på tilfredsstillende vis og generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at der ikke anvendes engangsforklæde under det ene observationsstudie, hvorved der er risiko for, at sygdomsfremkaldende mikroorganismer kan spredes via uniformen. I det andet observationsstudie bemærker tilsynet, at der mangler desinfektion af hænderne imellem handskeskift ifm. skift fra uren til ren procedure, men tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen sikrer både håndvask og desinfektion af hænderne, inden boligen forlades.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter, hvor beboerne deltager aktivt. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne. Imidlertid vurderer tilsynet, at enkelte medarbejdere ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, og at enkelte medarbejdere har en adfærd, der virker upassende, uprofessionel og som potentielt kan bringe beboerne i forlegenhed.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men at en beboer, der tidligere har følt sig meget tryk, nu oplever stor utryghed, manglende selvbestemmelse og nedsat trivsel, hvilket relaterer sig til flere alvorlige kritikpunkter omkring både manglende besvarelse og lang ventetid på besvarelse af nødkald, utilstrækkelig hjælp og støtte til toiletbesøg og bleskift, klemning af fod i sengehesten samt manglende oplevelse af kontinuitet og lydhørhed over for beboerens behov. Tilsynet vurderer, på baggrund af beboerens og efterfølgende ledelsens udtalelser, at flere forhold omkring beboeren kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at der er konstateret væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats fra ledelsens side at afhjælpe. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt tilstrækkelig hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Imidlertid vurderer tilsynet, at en enkelt beboer oplever alvorlige episoder med utilstrækkelig pleje og støtte, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats at genoprette.

Tilsynet vurderer desuden, at en tredjedel af de adspurgte beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen, idet der især på en afdeling er mange afløsere og vikarer, der ikke altid er bekendt med beboernes behov for pleje og støtte. Tilsynet vurderer, baseret på observation, at beboerne modtager støtte, svarende til deres behov, og at alle boliger og hjælpemidler vurderes renholdte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres personlige grænser. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever manglende tryghed og tillid i kontakten med medarbejderne. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale og aktive i det omfang, de ønsker.

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

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker til genoplivning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, ligesom tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og hjælpen. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer endelig, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der ikke anvendes engangsforklæde under det ene observationsstudie, og at der ikke foretages desinfektion af hænderne imellem handskeskift under det andet observationsstudie. Dertil bemærker tilsynet, at en medarbejder i plejeuniform har ring på fingeren.

Tilsynet bemærker, at to medarbejdere udviser en adfærd, som ikke stemmer overens med de professionelle standarder. En medarbejder opholder sig på køkkenbordet i beboernes fællesspisestue iført privat tøj og uden fodtøj.

En anden medarbejder, der deltager i stolegymnastik, er iført uhensigtsmæssig påklædning.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder målrettet og med et stort ledelsesmæssigt fokus på implementering af de infektionshygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en stor opmærksomhed på medarbejdernes professionelle adfærd og uniformsetikette.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever utryghed, manglende selvbestemmelse og nedsat trivsel, hvilket relaterer sig til lang ventetid på besvarelse af nødkald og manglende hjælp (til toiletbesøg) samt til ikke at opleve, at medarbejderne er lydhøre for beboerens behov. Ydermere redegør beboeren for at være utryg ved at klage over forholdene.

Tilsynet anbefaler ledelsen straks at afdække og handle på den konkrete beboers oplevelse af manglende tryghed, selvbestemmelse og trivsel, herunder manglende hjælp til toiletbesøg.

Tilsynet bemærker, at en tredjedel af de adspurgte beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen, idet der især på en afdeling er mange afløsere og vikarer, der ikke altid er bekendte med beboernes behov for pleje og støtte. Den utrygge beboer, der omtales i ovenstående bemærkning, bor på samme afdeling.

Tilsynet anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på afdelingens bemanning for at sikre kontinuitet blandt medarbejderne, og at alle medarbejdere, faste, afløsere og vikarer kender til de enkeltes beboeres behov for pleje og støtte.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Dronning Ingrid's Hjem modtog ved seneste tilsyn i 2023 anbefalinger i relation til; Organisering af kvalitetsarbejdet, Medarbejdernes kommunikations- og tiltaleform, Beboernes oplevelse af selvbestemmelse, Afløsere og vikarers kendskab til beboernes plejebehov, Vedligeholdende træning til en konkret beboer, Mad og måltider og beboernes indflydelse på menuen, Rengøring af hjælpemidler samt Overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer.

Ledelsen fortæller indledningsvist, at arbejdet med etablering af kvalitetsorganisationen nu endelig er på plads, og at der er udarbejdet en prioriteret handleplan for det fremadrettede kvalitetsarbejde. Kvalitetsorganisationen består af lokale forbedringsteams fra hver afdeling, der arbejder med forskellige faglige områder, som f.eks. dokumentation og ernæring. Dertil fortæller ledelsen, at der er indført faste møder tre gange ugentligt i afdelingerne.

I relation til anbefalingen om medarbejdernes kommunikation og tiltaleform samt beboernes oplevelse af selvbestemmelse gennemføres der aktuelt et forløb med fokus på psykologisk tryghed på arbejdspladsen. I forbindelse med dette forløb er der fokus på kommunikation, tiltaleform, inddragelse, autonomi og selvbestemmelse. Ydermere fortæller ledelsen, at proceduren for indflytning er ved at blive revideret, hvor ledelsen fremadrettet vil lægge vægt på spørgsmålet: 'Hvad er vigtigt for dig?' i forbindelse med en beboers indflytningssamtale, og derved sikre mest muligt fokus på selvbestemmelse.

I relation til anbefalingen om at sikre, at alle medarbejderne har kendskab til beboernes plejebehov, fortæller ledelsen, at medarbejderne introduceres lokalt, og at der er tilbud om at deltage i SUF's centrale introduktionskursus for ufaglærte medarbejdere. Ydermere har ledelsen ændret praksis for ansættelse af afløsere, idet afløserne nu er forankret lokalt under afdelingslederne, og derved tilknyttet de enkelte afdelinger, så der kan opnås størst muligt kendskab til beboerne. Ledelsen fortæller desuden, at der lige er ansat en del sommerferieafløsere, så de hver især bliver introduceret grundigt via en fast medarbejder inden sommerferien. Derudover afholdes der et årligt eftermiddagsarrangement for afløserne, hvor forskellige faglige emner gennemgås, herunder dokumentation og brug af besøgsplaner.

I henhold til anbefalingen om at sikre vedligeholdende træning til en konkret beboer fortæller ledelsen, at den konkrete beboers ønske er imødekommet. Dertil fortæller ledelsen, at de tilknyttede terapeuter afklarer beboernes behov for vedligeholdende træning i forbindelse med indflytning. Derudover sikrer medarbejderne vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau ved at motivere beboerne til deltagelse i stoleygnastik og gåture samt individuelt brug af klippekortsordningen.

I relation til anbefalingen om mad og måltider, herunder at sikre beboernes mulighed for indflydelse på menuen, har ledelsen reetableret en måltidsgruppe, repræsenteret ved medarbejdere. Beboerne har, ifølge ledelsen, mulighed for at give feedback til køkkenlederen ved at udfylde et skema på bagsiden af menuplanen. Ydermere er køkkenlederen i dialog med både medarbejdere og beboere på daglig basis, og køkkenleder er til stede ved beboer- og pårørendemøder. Til måltiderne i afdelingerne har ledelsen indført brug af måltidsværter, som faciliterer det gode

måltid. Der er fokus på rehabilitering samt beboernes selvbestemmelse ved, at der tilbydes fadserving og servering i mindre skåle.

I relation til at sikre rengøring af hjælpemidler fortæller ledelsen, at der er indført strukturerede arbejdsgange og tydelig ansvarstildeling, hvor der tilmed efter rengøring af hjælpemidler sikres afkrydsning på et skema.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, i relation til anbefalingen om at sikre overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer, at der har været gennemført et undervisningsforløb med undervisning i håndhygiejne og brug af handsker. Desuden italesættes de hygiejniske retningslinjer løbende, dels af ledelsen, ligesom forløbet med psykologisk tryk ligeledes har bidraget positivt til, at medarbejderne føler sig mere trygge ved at henvende sig til hinanden omkring manglende overholdelse af retningslinjerne.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at der ud over ovenstående fokusområder arbejdes med demensområdet, hvor der er etableret et sanserum på plejehjemmet samt indført NPI-screeninger og BPSD-konferencer. Afdelingslederne er tovholdere på årshjulet vedrørende NPI-screeninger og BPSD-konferencer, og demensvejleder understøtter gennemførelsen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en faglig leder, der ligeledes er uddannelsesansvarlig, leder for sygeplejen, en kvalitets- og udviklingssygeplejerske, en køkkenleder og fire afdelingsledere samt fire sygeplejersker, der er tilknyttede hver af de fire afdelinger. Plejehjemmet har en forholdsvis ny ledergruppe. Forstanderen har været ansat omkring et år og afdelingslederne henholdsvis et år, tre mdr., seks mdr. samt fire år. Den faglige leder har været ansat i sin nuværende funktion i 4 år. Ledergruppen fremviser en plan 'Opgaveland', der illustrerer ledelsens faglige fokus for juni - ultimo december 2024, og som skal højne den faglige ledelse samt sikre en høj grad af trivsel for borgerne på Dronning Ingrid's Hjem.

Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Der er aktuelt en vakant vagtplanlæggerstilling. Plejehjemmet er tilknyttet fysio- og ergoterapeuter fra kommunen, der er på plejehjemmet på faste dage, samt deltager på de faste tværfaglige møder hver 14. dag. Ydermere, er der tilknyttet en plejehjemslæge, som størstedelen af beboerne er tilmeldt.

Ledelsen fortæller, at der nu er etableret en kvalitetsorganisation, som består af mindre forbedringsteams fra hver afdeling, repræsenteret ved afdelingslederen, sygeplejersken, en social- og sundhedsassistent samt en social- og sundhedshjælper, hvortil den faglige leder er overordnet tovholder.

Utilsigtede hændelser indrapporteres og behandles af den faglige leder. Ledelsen fremhæver en sund kultur for åbenhed omkring fejl og læring hermed. Endeligt beskriver ledelsen, at der aktuelt er en proces med fokus på opgaveoverdragelse og kompetenceafklaring af medarbejderne i forhold til det ændrede indsatskatalog.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, om beboerne tiltales og omtales respektfuldt af medarbejderne. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen hilser venligt på beboeren, og spørger, hvordan beboeren har sovet. Medarbejderen benytter et roligt toneleje, og tiltaler beboeren ved fornavn. Beboeren bekymrer sig om, hvem der kommer i aftenvagte, og hvem der skal afløse medarbejderen ved den forestående sommerferie. Medarbejderen viser oprigtig interesse, og har et imødekommende kropssprog, og dialogen er præget af venlighed og respekt med fokus på beboerens bekymringer omkring sommerferieafløserne. Medarbejderens beroligende ord har en positiv effekt på beboeren, der virker rolig og tilfreds under resten af plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen banker på boligens dør, og træder roligt ind. Beboeren ligger i sengen, og er let sovende. Medarbejderen går hen til sengen og hilser god morgen ved en forsigtig berøring på beboerens hånd og skulder. Medarbejderen spørger ind til beboerens velbefindende, og informerer beboeren om, at lyset i loftet bliver tændt, og at det kan virke lidt skarpt for øjnene. Under hele plejeforløbet udviser medarbejderen en opmærksomhed på beboerens velbefindende, og benytter beroligende ord ifm. forflytninger, idet beboeren ikke er så tryk ved forflytning med loftlift og ved vending i sengen med Vend-let systemet. Medarbejderen benytter beboerens fornavn ved tiltale, og kommunikerer med beboeren på en tydelig og tilpasset måde, som opleves imødekommende, venlig, ligeværdig og respektfuld.

Observationsstudie af et frokostmåltid:

Beboerne bydes velkommen i spisestuen på en imødekomende måde, hvor beboerne tiltales ved fornavn og med øjenkontakt og smil. Beboerne orienteres om menuen, hvortil flere beboere kommenterer, at det er vegetardag. To medarbejdere taler med beboerne, imens de øvrige medarbejdere finder maden frem. Dagens emne er EM-kampen, som en stor del af beboerne engageret deltager i. Under måltidet sidder medarbejderne ved hvert af de tre borde, og faciliterer en livlig snak under måltidet, som primært omhandler fodbold og de nyudklækkede studenter. En ny elev, der har første dag, præsenteres for beboerne.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen er opmærksom på at forberede beboeren på plejehandlingerne, inden de påbegyndes, og medarbejderen sikrer, at beboeren løbende inddrages i beslutninger, bl.a. vedrørende tøjvalg. Medarbejderen kender beboeren godt, og flere gange under plejeforløbet inddrager medarbejderen sin viden om beboerens planer for ugen, f.eks. udflugter eller planer med beboerens pårørende.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen inddrager beboeren i opgaven, og informerer løbende om handlinger forud for udførelsen. Plejen gennemføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens behov, vaner og ønsker. Medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker om valg af tøj, sko, duft og cremer. Derudover udviser medarbejderen opmærksomhed på, at brusevandet under badet er tempereret tilpas til beboeren samt spørger ind til, om beboeren ønsker håret vasket en ekstra gang med shampoo og balsam.

Observationsstudie af et frokostmåltid:

Beboerne har mulighed for selv tage maden fra fade og skåle. Beboere, der får serveret maden, bliver spurgt ind til, om de ønsker sovs, om sovsen skal ovenpå kartoflerne, hvor mange kartofler der ønskes osv. Beboerne tilbydes forskellige drikkevarer, og tilsynet observerer, hvordan der tilbydes både vand og mælk. Beboerne tilbydes løbende mere mad og drikke i takt med, at tallerkener og glas tømmes. I forhold til de beboere, der ikke selv kan svare, foreslår medarbejderen mad og drikkevarer, som beboerne efterfølgende bekræfter, at de gerne vil have.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning, bl.a. ved at bede beboeren om at løfte benene ved strømpepåtagnin eller ved at bede beboeren om at rykke sig ud på sengekanten. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboerens ressourcer i forflytningen ved at benytte Sara Steady, hvor beboeren selv kan rejse sig. Beboeren rejser sig gentagende gange, bl.a. ved stående nedre hygiejne, ved toilettet samt ved forflytning til kørestol. Beboeren forflyttes afslutningsvist over til en kørestol, og køres ud på badeværelset, hvor beboeren selvstændigt varetager øvre hygiejne.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Plejen er tilrettelagt med et størst muligt rehabiliterende sigte til trods for, at beboeren har en meget begrænset funktionsevne. Under plejen i sengen og under badet motiverer medarbejderen beboeren til at deltage i opgaverne ved at løfte arme og ben. Beboeren opfordres til at holde på sengekanten samt holde på lift-

stroppe ifm. forflytning. Under badet motiverer medarbejderen beboeren til selvstændigt at udføre øvre hygiejne ved at tilbyde beboeren en klargjort klud. Medarbejderen sikrer efterfølgende, at beboeren er helt ren. Efter badet tilbyder medarbejderen, at beboeren selv kan smøre sig med ansigtscreme samt udføre tandbørstning.

Observationsstudie af et frokostmåltid:

Frokostmåltidet tilrettelægges med et rehabiliterende sigte, hvor beboerne støttes i at være mest muligt aktive. Maden serveres på fade og i skåle, hvorfra flere beboere selv kan øse op. De øvrige beboere får, efter behov, støtte til anretning, udskæring og spisning. Beboerne kan selv forsyne sig med væske fra de lette kander.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på badeværelset. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og de øvrige hjælpemidler, såsom Sara Steady og kørestol er inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren ikke kan benytte sin venstre arm.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og det forstyrres kun af et enkelt opkald, som medarbejderen besvarer med accept fra beboeren.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen har fundet remedier frem til plejen, hvor vaskefad, klude og håndklædet er lagt på et plejebord, og skraldespanden er placeret hensigtsmæssigt ved sengen. Medarbejderen indleder med at udføre nedre hygiejne i sengen, og resten af plejen foregår på badeværelset. Dette virker som en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens behov. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet, bortset fra, at medarbejderen skal hente et sejl til loftliften, men dette påvirker ikke beboeren, idet beboeren ligger trygt i sengen under dynen, og venter kortvarigt på, at medarbejderen vender tilbage.

Observationsstudie af et frokostmåltid:

Medarbejderne arbejder ud fra en tydelig ansvars- og rollefordeling, hvor to medarbejdere indledningsvist anretter maden til beboere, der spiser i boligen. To medarbejdere har forklæde på, og er dagens måltidsansvarlige. Beboerne har faste pladser i spisestuen, som de enten selvstændigt indtager, eller får hjælp til at komme hen til. Herefter sikrer de måltidsansvarlige, at der serveres anrettede fade og skåle på de tre borde. Den varme ret serveres først, og det afventes, at alle har spist færdigt, før desserten serveres. Måltidet gennemføres dermed i en hensigtsmæssig rækkefølge, og stemningen er rolig og afslappet under hele måltidet. Der afspilles klassisk musik under middagen, men afdæmpet, så det ikke virker forstyrrende.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen udfører sengeredning ifm., at beboeren varetager sin øvre pleje på badeværelset. Øvrige opgaver varetages af medarbejderen, efter at tilsynet har forladt boligen.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, herunder bortskaffelse af de brugte plejemedier og oprydning på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af et frokostmåltid:</u> Ingen bemærkninger.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Beboeren får påsat støttestrømper i sengen, og støttes ud til sengekanten. Ved hjælp af Sara Steady forflyttes beboeren ud på toilettet. Beboeren ønsker hjælp til nedre hygiejne stående ved toilettet, og medarbejderen udfører hjælpen i overensstemmelse med de gældende retningslinjer. Beboeren bemærker at have sviende vandladning, og medarbejderen aftaler med beboeren, at der tages en urinprøve fra til test for urinvejsinfektion. Beboeren støttes til nedre påklædning, og forflyttes med Sara Steady til kørestol. Herefter varetager beboeren selv den øvre pleje og påklædning. Medarbejderen udfører korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handske-skift. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen ikke benytter engangsforklæde, hverken ved sengeredning eller ved personlig pleje på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker under plejen, og starter indledningsvist med at udføre nedre hygiejne i sengen, hvor medarbejderen tilser huden, og bemærker rødme, og der smøres med barrierecreme. Medarbejderen bemærker undervejs, at beboeren har lidt rallende vejrtrækning, og beboeren opfordres til at hoste ved siddende stilling i kørestolen. Medarbejderen hjælper beboeren med et bad, og foretager vask af kroppen, fødder og hår samt en særlig opmærksomhed på, at få vasket i hudfolder, hvor beboeren har tendens til rødme. Efter beboerens soignering er medarbejderen ligeledes omhyggelig med at få tørreret ordentligt mellem tærne og i hudfolder. Beboeren forflyttes tilbage til sengen for at få hjælp til at få en ny ble på og til nedre påklædning samt støttestrømper. Herefter forflyttes beboeren til sin kørestol, hvor beboeren afslutningsvist sidder foran spejlet på badeværelset, og børster sine tænder og renser tandprotesen, hvor medarbejderen sørger for at supplere beboeren med at rense protesen samt tilse beboerens tandkød. Medarbejderen sørger for at fjerne engangsforklæde og at udføre håndvask og hånddesinfektion ifm., at boligen forlades for at hente et</p>

sejl. Medarbejderen tager et nyt forklæde i brug ved fortsættelse af plejen. Medarbejderen har en korrekt uniformsetikette, og udfører rettidigt handskeskift imellem urene og rene procedurer, dog uden at udføre hånddesinfektion imellem handskift.

Observationsstudie af et frokostmåltid:

Ingen bemærkninger.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og den praktiske hjælp udføres på tilfredsstillende vis, og generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at der ikke anvendes engangsforklæde under det ene observationsstudie, hvorved der er risiko for, at sygdomsfremkaldende mikroorganismer kan spredes via uniformen. I det andet observationsstudie bemærker tilsynet, at der mangler desinfektion af hænderne imellem handskeskift ifm. skift fra uren til ren procedure, men tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen sikrer både håndvask og desinfektion af hænderne, inden boligen forlades.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Plejhjemmets fællesarealer er indrettede med hyggelige spise- og opholdsstuer på de enkelte afdelinger, hvor der observeres en hjemlig indretning med komfortable møbler, tæpper, spil, bøger, grønne planter og fjernsyn. Væggene på gangene er prydede med store farverige billeder af dyr, natur og feriesteder. Dertil er der god mulighed for udeophold på tagterrasserne og altaner.

I forbindelse med rundgang på plejhjemmet observerer tilsynet flere morgenmåltider i de fælles spisestuer, som opleves med en hyggelig stemning og med vel-dækkede borde med dug, dækkeservietter, blomster og bordkort. Flere medarbejdere sidder ved bordene efter behov, og faciliterer samtalerne omkring bordet. En medarbejder ses særlig opmærksom på en beboer med lukkede øjne, hvor medarbejderen på en rolig måde hilser på beboeren, og sørger for, at beboeren bliver inddraget i det sociale fællesskab omkring spisebordet. Senere på dagen møder tilsynet flere beboere, der har købt tøj i stueetagen ved dagens tøjsalgsarrangement. Medarbejderne spørger interesseret til beboernes tøjkøb, og får en lille snak om mode og stil. I en anden afdeling opleves en beboer, der sidder afslappet i en lænestol. En medarbejder sætter klassisk musik på anlægget, hvilket beboeren godkender, og beboeren læner sig herefter tilbage, lukker øjnene og nyder musikken.

På gangen ses en fysioterapeut træne med en beboer, hvor beboeren motiveres til at gå så langt som muligt med støtte fra gelænderet. Terapeuten går bag ved beboeren med kørestolen, og da beboeren ikke kan gå mere, giver terapeuten tegn til, at beboeren kan sætte sig. Beboeren sætter sig med et stort suk, og terapeuten roser beboerens indsats.

På en tredje afdeling bemærker tilsynet en medarbejder, der sidder på køkkenbordet i fællesspisestuen. Medarbejderen er iført privat tøj, og har bare tæer. På tilsynets forespørgsel oplyser medarbejderen, at hun sidder og opdaterer beboernes journaler på en tablet. Situationen virker upassende, uprofessionel og uhygiejnisk. Dertil bemærker tilsynet en anden medarbejder, i plejeuniform, der bærer finger-ring, hvilket ikke er i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer.

Sociale aktiviteter

På plejehjemmets afdelinger observerer tilsynet flere opslag med ugens aktiviteter samt elektroniske tavler, der har skiftende billeder med fotos af beboere, der deltager i arrangementer og aktiviteter.

På tilsynsdagen er der stoleygnastik, hvor 14 beboere deltager med stort engagement. Ud over aktivitetsmedarbejderen deltager et par øvrige medarbejdere, der støtter beboere med behov for hjælp til at udføre øvelserne. Tilsynet bemærker, at en enkelt medarbejder, der deltager i stoleygnastikken, er letpåkædt i privat tøj under aktiviteten, hvilket tydeligt bemærkes af de tilstedeværende beboere.

Om eftermiddagen er der et større bankoarrangementet, hvor flere beboere ses deltage fra alle afdelingerne.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter, hvor beboerne deltager aktivt. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne. Imidlertid vurderer tilsynet, at enkelte medarbejdere ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, og at enkelte medarbejdere har en adfærd, som virker upassende, uprofessionel, og som potentielt kan bringe beboerne i forlegenhed.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

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

- *'Jeg føler mig tryk både nat og dag. Det er trygt med tilsyn om natten, så man ikke ligger og roder rundt på gulvet'.*
- *'Jeg har det godt, og er glad for at bo her'.*
- *'Intet at klage på. Jeg føler mig tryk og godt tilpas'.*
- *'Det er personalet, der gør forskellen. De kommer, når man kalder'.*

Tilsynet taler imidlertid med en beboer, der har boet på plejehjemmet i en del år. Beboeren oplyser at have været tryk og veltilpas på plejehjemmet tidligere, men beskriver igennem en periode at have følt stor utryghed.

Beboeren oplever, at der er mange forskellige medarbejdere i afdelingen, som i varierende omfang er opmærksomme på beboeren. Beboeren oplever bl.a., at der kan være lang ventetid på beboerens tryk på nødkaldet, og nogle gange bliver nødkaldet slet ikke besvaret. Dertil beskriver beboeren at opleve stor utryghed, da nogle medarbejdere afslår at hjælpe beboeren med toiletbesøg og bleskift (omtales yderligere under pleje og støtte).

Endelig beskriver beboeren en episode med at have fået klemt foden i sengehesten på sengen af en medarbejder. Tilsynet observerer, at beboeren har en forbindelse om foden.

Af frygt for repressalier ønsker beboeren ikke at oplyse nærmere omkring omstændighederne.

I forbindelse med afrapporteringen forelægges ledelsen beboerens udtalelser, hvortil det bekræftes, at der igennem en periode har været en ustabil personalsituation i beboerens afdeling og et højt vikarforbrug. Hverken den øverste ledelse eller afdelingsledelsen har et forhåndskendskab til de præsenterede forhold, men de vil sikre omgående opfølgning på beboerens trivsel.

Selvbestemmelse

Beboerne tilkendegiver generelt at opleve selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Der er kun mig til at bestemme, og det gør jeg'.*
- *'Det er aldrig helt nemt at få hjælp af andre... man kan næsten bestemme det hele selv'.*
- *'Jeg kan gøre, hvad jeg vil, og jeg sidder og ser tv og kigger på mine børnebørn'.*
- *'Jeg gør nogenlunde, som jeg vil'.*

En tidligere omtalt beboer tilkendegiver ikke at føle sig lyttet til i forbindelse med ønsker til hjælpen.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men at en beboer, som tidligere har følt sig meget tryk, nu oplever stor utryghed, manglende selvbestemmelse og nedsat trivsel, hvilket relaterer sig til flere alvorlige kritikpunkter omkring både manglende besvarelse og lang ventetid på besvarelse af nødkald, utilstrækkelig hjælp og støtte til toiletbesøg og bleskift samt klemning af en fod i sengehest, samt manglende oplevelse af kontinuitet og lydhørhed over for beboerens behov. Tilsynet vurderer, på baggrund af beboerens og efterfølgende ledelsens udtalelser, at flere forhold omkring beboeren kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at der er konstateret væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats fra ledelsens side at afhjælpe.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Beboerne oplever generelt at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for, og de oplever at blive støttet i at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og nogle af beboerne beskriver det således:

'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, og de er dygtige nok'.

'Jeg klarer mig selv. En gang imellem smører de mig på ryggen med creme, og jeg kan altid få mere hjælp'.

'Jeg får alt, hvad jeg ønsker mig, de er så søde'.

'Jeg får hjælp til bad... og det går rigtig fint'.

'Ja, jeg kan det meste, og de lader mig gøre alt'.

'Det skal man jo, og medarbejderne ved, hvad jeg selv kan. Jeg vil helst gøre så meget som muligt selv... jeg vasker overkroppen, når jeg er i bad'.

Imidlertid taler tilsynet med en tidligere omtalt beboer, der ikke oplever at få tilstrækkelig hjælp til toiletbesøg. Beboeren fortæller om flere oplevelser, hvor nogle medarbejdere har afslået at hjælpe med et toiletbesøg inden et måltid,

hvor konsekvensen blev, at beboeren skulle indtage sin mad iført en uren ble med afføring. Beboeren nævner desuden at have brug for at blive mindet om at komme på toilettet inden aktiviteter og arrangementer, men beboeren kan ikke regne med, at medarbejderne minder beboeren om dette, eller tilbyder deres hjælp.

Beboeren vil gerne klage over de dårlige oplevelser, men beboeren føler sig ikke tryk ved at sige det videre til ledelsen, og er samtidigt bekymret for, at det vil få konsekvenser for beboerens hjælp.

De øvrige interviewede beboere svarer generelt, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og de nævner, at hvis det skulle være aktuelt, så ville de sige det til deres kontaktperson eller afdelingslederen. En enkelt beboer fortæller om en episode, hvor afdelingslederen var lydhør over for beboerens klage.

Observation

Alle de interviewede beboere, samt beboerne på fællesarealerne, ses velsoignerede efter levestil og habitus, og de fremstår ligeledes veltilpassede. Derudover ses hjælpemidlerne rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard, en enkelt rollator trænger dog til en aftørring.

Kontinuitet i støtten

Otte beboere ud af de tolv interviewede, oplever kontinuitet i støtten, og beboerne beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne rigtigt godt. Beboerne beskriver desuden, at de oplever, at medarbejderne er lydhøre, og at indgåede aftaler overholdes. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Jeg har som regel en fast medarbejder, der kender mig, og hjælper mig'.*
- *'Det er normalt de samme medarbejdere, der er her. Selvfølgelig kan der være afløsere, når det er ferie, men det fungerer fint. De overholder alle aftaler'.*
- *'Jeg har en kontaktperson, der er god til lige at stikke hoved ind og sige hej'.*

Imidlertid bemærker tilsynet, at en tredjedel af beboerne, hvoraf hovedparten er tilknyttet en specifik afdeling med ustabil personalsituation, fortæller om manglende oplevelse af kontinuitet. Nogle af beboerne udtrykker det således:

- *'Jeg har en kontaktperson... men hun er her sjældent. Medarbejderne har ikke tid... de har så travlt... hver gang der er vikarer, så er det mig, der får dem... jeg er så træt af det'.*
- *'Der er ca. 4-5 faste, og de er guld værd. Der er så mange vikarer om dagen og hele tiden. Jeg er gammel sygeplejerske, og skal af og til sætte vikarerne i gang, fordi de ikke ved, hvad de skal'.*
- *'Der er mange afløsere og vikarer, og de glemmer, hvad jeg skal have hjælp til, for eksempel at jeg skal have æg hver morgen, fordi jeg taber mig'.*

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilstrækkelig hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Imidlertid vurderer tilsynet, at en beboer oplever alvorlige episoder med utilstrækkelig pleje og støtte, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats at genoprette.

Tilsynet vurderer desuden, at en tredjedel af de adspurgte beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen, idet der, især på en afdeling, er mange afløsere og vikarer, der ikke altid er bekendt med beboernes behov for pleje og støtte.

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

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Flertallet af beboerne tilkendegiver, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er alle søde og rare, og de taler pænt til alle'.</i> • <i>'Alle taler pænt og ordentligt, og banker på, inden de kommer ind. Det er de alle sammen meget søde til'.</i> • <i>'De er meget søde. De fleste ringer på, inden de kommer ind'.</i> • <i>'De er høflige og venlige overordnet. Nogle gange er der nogle, der taler til mig, som om jeg var et barn - men så siger jeg til... men det faste personale kender mig, og kunne ikke finde på det'.</i> • <i>'De taler ganske almindeligt, og det er bare helt nemt'.</i> • <i>'Der har været lidt bøvl, hvor en skældte ud... men vi talte med lederen om det, og så blev det bedre'.</i> <p>Beboeren, der oplever manglende tryghed og trivsel, tilkendegiver, at medarbejderne generelt taler i en ordentligt tone. Beboeren oplever dog ikke tilstrækkelig tillid til medarbejderne til, at beboeren tør dele sine oplevelser med dem.</p>
<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Beboerne tilkendegiver at have en god hverdag med mulighed for aktiviteter, socialt samvær og arrangementer af både mindre og større karakter, og de deltager efter eget ønske. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg går til banko, og det er jeg glad for'.</i> • <i>'Hver tirsdag er der banko, det skal jeg i dag... og der er også tøjsalg i dag. Man kan melde sig til ture ud af huset'.</i> • <i>'Jeg deltager ikke i så meget... Jeg har været med på et par ture, og det var meget rart'.</i> • <i>'Der er både stoleygnastik to gange om ugen og flere busture, man kan tage med på for egen regning. Jeg deltager i det meste. Der er også sommerfest og musikaften og gudstjeneste'.</i> • <i>'Jeg deltager sjældent i aktiviteter efter eget ønske. Jeg kan sagtens få tiden til at gå i mit eget selskab'.</i> • <i>'Jeg bryder mig ikke sådan om at komme ud af min bolig'.</i> <p>Beboerne fortæller, at de oplever gode muligheder for socialt samvær med medbeboere i det omfang, de ønsker. Flere af beboerne beskriver, at de har gode relationer med andre medbeboere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres personlige grænser. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever manglende tryghed og tillid i kontakten med medarbejderne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale og aktive i det omfang, de ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne tilkendegiver, at de oplever maden som god, velsmagende og varieret, og flere af beboerne udtaler:

- *'Maden er fantastisk. Den varme mad til frokost er så god. Rugbrødet om aftenen er godt nok'.*
- *'Maden er okay. Det er jo ikke noget hotel, men det er en fin morgenmad'.*
- *'Den er fin. Ganske almindelig mad, og det smager godt'.*
- *'Jeg er vant til at spise, hvad der bliver serveret. Maden er fin. Jeg elsker rugbrødet, det er så godt'.*

Tre beboere nævner, at de har mindre kritik til sovsens smag og smørrebrødets kvalitet, men de oplever, at de kan give feedback til køkkenet på plejehjemmet. Dertil fortæller beboerne, at de har mulighed for at komme med forslag eller ændringer til menuen, særligt i forbindelse med deres fødselsdag, og enkelte beboere fortæller at de kommer med forslag til beboermøderne, og at man kan have direkte dialog med køkkenchefen.

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

- *'Der er god stemning, og vi taler sammen alle sammen'.*
- *'Stemningen er god. Jeg er jo en snakkemaskine, så jeg kan tale med alle, og vi hygger os'.*
- *'Stemningen er god. Nogle gange spiser personalet med, og det er hyggeligt'.*
- *'Vi har sådan et hyggeligt bord, hvor vi rigtigt giver den gas. Vi hjælper også hinanden, hvis der er behov for det'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller om et aktuelt fokus på arbejdet med 'psykologisk tryghed på arbejdspladsen', og de nævner, at ledelsen især har fokus på, at både medarbejdere og beboere skal opleve tryghed og trivsel. Medarbejderne nævner emner som kommunikation, kropssprog og tilgang, som de aktuelt arbejder med. Derudover nævner medarbejderne, at der aktuelt arbejdes med fokus på demensområdet, hvor der er indført NPI-screening af beboerne forud for afholdelse af BPSD-konferencer. Ud over dette fortæller medarbejderne, at plejehjemmet har fået et 'Sanserum', til gavn for beboere med demens, hvor medarbejderne fortæller, at de er introducerede til brugen af rummet af husets demensvejleder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i forbindelse med kommunikationen med beboerne. Herunder beskriver medarbejderne, at de er opmærksomme på:

- At kommunikationen skal være tilpasset beboerens kognitive funktion.
- At tale med korte og præcise sætninger.
- At være i øjenhøjde med beboeren.
- At udvise ro og tålmodighed, da der kan være latenstid hos beboeren.
- At udvise forståelse for beboernes situation, og se ting fra deres perspektiv.
- At kende til 'triggerord', som skal undgås.
- At skabe tillid til beboeren, og derved styrke relationen til beboeren.
- At være opmærksom på toneleje og udtale.
- At anvende kropssprog og berøring.

Medarbejderne italesætter desuden, at de udviser respekt for beboernes privatliv ved at banke på døren til beboernes bolig og præsentere sig ved navn. Medarbejderne fortæller samtidigt, at de er opmærksomme på brugen af kælenavne og særlige forhold for kommunikation, hvor det er vigtigt at notere det i journalen. En medarbejder nævner et eksempel med en beboer med afasi, der kommunikerer ved at pege og nikke.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne sætter ord på, hvordan beboeren sikres medindflydelse, inddragelse og selvbestemmelse, og de beskriver indledningsvist, hvordan der indhentes betydningsfulde oplysninger om beboernes ønsker, vaner og rutiner i forbindelse med indflytningssamtalerne sammen med de pårørende. Medarbejderne fortæller, at alle beboerne får tildelt en kontaktperson, der derved er medansvarlig for at

beskrive beboernes behov, ønsker og vaner i besøgsplanerne. Dertil fortæller medarbejderne, at de naturligvis er i dialog med beboerne dagligt, og at besøgsplanen anvendes som udgangspunkt for hjælpen. Medarbejderne fortæller at planlægningen og fordelingen af beboerne planlægges ud fra medarbejdernes kompetencer, beboernes kompleksitet og kontaktpersonsordningen. Dertil fortæller medarbejderne, at der er en særlig opmærksomhed på, at der er bestemte beboere, der kun skal modtage pleje og støtte fra faste medarbejdere. Medarbejderne fortæller om, at klippekortsordningen anvendes til individuelle ønsker for beboerne, som for eksempel ture ud af huset med indkøb, ture på kirkegården eller oplæring i brug af mobiltelefon.

Rehabilitering

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang, så beboerne gør mest muligt selv. Medarbejderne nævner, at det er særligt vigtigt at støtte beboerne i hjælp til selvhjælp, da det styrker beboernes autonomi, værdighed og oplevelse af livskvalitet. Medarbejderne nævner specifikt, at det er vigtigt at udvise ro og tålmodighed, selv om opgaven kan tage længere tid for beboerne. Dertil nævner medarbejderne, at beboerne kan have store individuelle forskelle på funktionsniveauet og med variation over døgnet. Medarbejderne fortæller desuden, at der er et stort fokus på at tilrettelægge måltiderne med et rehabiliterende sigte, så beboere for eksempel har mulighed for at smøre rugbrødsmadder selv og skænke drikkevarer på egen hånd. Ydermere fortæller medarbejderne, at beboernes funktionsniveau holdes ved lige ved f.eks. den daglige stolegymnastik og træning ved fysioterapeuterne.

Livets afslutning

Medarbejderne redegør for, at information om beboernes ønsker til fravalg af genoplivning fremgår på forsiden af journalen. Medarbejderne fortæller om en fast arbejdsgang med afholdelse af en lægesamtale på et passende tidspunkt efter indflytningen, hvor plejehjemslægen indhenter oplysninger om beboerens ønske til fravalg af genoplivning. Derudover nævner medarbejderne, at de er opmærksomme på at indhente ønsker fra beboeren vedrørende ønsker til livets afslutning, som for eksempel at få noget bestemt tøj på efter døden eller ønsker til sang og salmer. Medarbejderne nævner dog, at det varierer, hvor i journalen disse oplysninger noteres. Tilsynet har efterfølgende fået oplyst af ledelsen, at der aktuelt er ved at blive udarbejdet en procedure for dokumentation af disse oplysninger.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde på tværs i huset med tværfaglige samarbejdspartnere, heriblandt sygeplejersker, fysioterapeuter og ergoterapeuter. Derudover har beboerne mulighed for at være tilknyttede en fast plejehjemslæge. Medarbejderne fortæller, at der afholdes tværfaglig konference hver 14. dag på de enkelte afdelinger, hvor der skiftevis er tilstedeværelse af terapeuter og demensvejleder, afhængigt af behov for sparring og drøftelse af beboercases. Derudover deltager afdelingens sygeplejerske og afdelingslederen hver gang. Medarbejderne fortæller derudover om et velfungerende samarbejde med husets køkken, hvor der er løbende dialog om tilrettelæggelse af måltiderne for beboerne, for eksempel ved særlige behov, såsom dysfagi eller vægttab. Dertil fortæller medarbejderne, at der på hver afdeling findes et 'fristeskab' med særlige fødevarer til de småtspisende beboere, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at omsorgsjournalen anvendes til kommuni-

kation om beboerne i det daglige samarbejde mellem de sundhedsfaglige medarbejdere, og at der ved behov for akut hjælp altid kan ringes til sygeplejersken eller terapeuterne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fortæller om deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne:

- At arbejde med relationen og kontakten til den enkelte beboer.
- At sikre kontinuitet, så beboerne altid møder kendte ansigter.
- At skabe tillid ved at holde aftaler med beboeren.
- At skabe faste rammer og rutiner.
- At fortælle beboeren, hvis noget bliver lavet om eller skal ændres.
- At være fysisk nærværende og synlig i dagligdagen.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i samarbejdet med beboerne, hvordan de generelt bruger deres kliniske blik til at observere beboerne, og de fortæller:

- At der arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner ved at sørge for korrekt intimhygiejne og opmærksomhed på tilstrækkelig væske og at være opmærksom på adfærdsændringer
- At huden tilses i forbindelse med den daglige pleje og undersøges for rødme og tryk.
- At beboerne systematisk vejes en gang om måneden for at forebygge utilsigtet væggtab, samt ernæringsscreenes ved indflytningen og ved funktionsændringer og væggtab.
- At være opmærksomme på beboere, der er faldtruede, og som anvender hoftebeskytter, fjerne løse tæpper og sørge for de rette hjælpemidler

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne:</p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes, så afbrydelser undervejs forebygges. Opfyldning af skabe sker fast hver uge og løbende ved brug. Medarbejderne fortæller, at der benyttes en oversigtseddel i den daglige planlægning med fordeling af opgaverne og ansvaret for beboerne. Dertil fortæller medarbejderne, at der aktuelt er indført brug af en elektronisk kalender på e-tavlen, der skal erstatte brugen af papirkalenderen. Medarbejderne fortæller, at de har et velfungerende samarbejde i dagligdagen, og at de har løbende dialog om dagens opgaver og beboernes plejebehov, så det sikres, at alle beboerne modtager den rette hjælp til tiden. Dertil fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på ikke at forstyrre hinanden under plejesituationerne ved unødige opringninger. Medarbejderne beskriver desuden, at hvis man observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske mhp. på vurdering og en plan.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de har tilstrækkelig tid til at dokumentere, og at de har mulighed for at trække sig lidt tilbage ved behov for et større dokumentationsarbejde. Dertil fortæller medarbejderne, at journalerne opdateres løbende ved ændringer i beboernes tilstande, hvortil medarbejderne redegør for en klar rolle og ansvarsfordeling imellem sygeplejerskerne, social- og sundhedsassistenterne og social- og sundhedshjælperne. Medarbejderne oplever gode muligheder for støtte og sparring til dokumentationsopgaven, og de dokumenterer ofte i fællesskabet til de daglige '15 faglige-minutter'. Dertil fortæller medarbejderne, at der løbende er 'Cura-kurser', man kan tilmelde sig efter behov. Medarbejderne redegør for, at dokumentation af medicinadministration og akutte hændelser skal være tidstro.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med instrukser for både kommunale og lokale arbejdsgange, som fremsøges på henholdsvis KK-intra og Teams. Medarbejderne læser desuden handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er links til VAR, og de fortæller samtidigt, at VAR anvendes i stor udstrækning ifm. oplæring af eleverne og ved generel introduktion af nye medarbejdere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne:</p> <p>Besøgsplan</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan besøgsplanen skal være opbygget på en overskuelig måde og med detaljerede beskrivelser, så det er tydeligt, hvordan man udfører opgaverne med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Dertil fortæller medarbejderne, at de anvender en skabelon med faste overskrifter, og de sikrer</p>
---------------------------------------	---

dermed ensartethed i journalerne. Medarbejderne nævner eksempler på relevante beskrivelser i forhold til overskriften 'Særlige opmærksomheder', og de tilføjer, at besøgsplanen skal beskrive beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Dertil fortæller medarbejderne, at kommunikation og tilgang med fordel kan beskrives hos beboere med nedsat kognitiv funktion. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at besøgsplanen opdateres løbende ved ændringer i beboernes funktion og behov for hjælp.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Situationsbestemte observationer er drøftet med medarbejderne under de 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 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

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 Dronning Ingrid's Hjem, Københavns Kommune

Generelle kommentarer fra ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem

'På tilsynsdagen forstod vi på tilbagemeldingen, at der var tale om særligt en beboer, hvor vi skulle foretage straks-handlinger, og ellers blev tilsynet samlet vurderet til 3: "Tilfredsstillende". På baggrund af det undrer vi os over vi er endt på 4: "mindre tilfredsstillende"

Af den samlet vurdering i rapporten fremgår det, at der på:

- *9 målepunkter er vurderet særdeles tilfredsstillende*
- *2 målepunkter er vurderet meget tilfredsstillende*
- *2 målepunkter er vurderet tilfredsstillende*
- *2 målepunkter er vurderet mindre tilfredsstillende.'*

BDO:

BDO bekræfter at tilsynets vurdering på tilsynsdagen landede på 'Tilfredsstillende'.

Som meddelt skriftligt i forbindelse med høringsprocessen, samt mundtligt i forbindelse med vores møde d. 3. juli, er vurderingen ændret til 'Mindre tilfredsstillende' i forbindelse med vores interne kvalitetssikringsproces.

Det kommunale tilsyn bygger på en kvalitativ analyse, og der opereres ikke med gennemsnit. I en kvalitativ analyse indsamles information, som har fokus på at beskrive et emne. Denne type analyse måler holdninger, synspunkter og egenskaber. De beskrevne fund på tilsynsdagen, særligt i relation til en beboer, er af alvorlig karakter, og der ses sammenhæng til andre fund på samme afdeling, bl.a. i forhold til kontinuitet. Desuden indikerer flere af tilsynets observationer på plejehjemmets fællesarealer, at der er en manglende professionel medarbejderadfærd på plejehjemmet, hvortil der rejses tvivl om en tilstrækkelig ledelsesbevågenhed.

'Vi vil gerne kort udtrykke en undren over, at der i rapporten ikke er beskrevet, at vi er en forholdsvis ny ledergruppe. Forstanderen har været ansat omkring et år, afdelingsledere henholdsvis 1 år, 3 mdr., 6 mdr. samt 4 år og den faglige leder har været ansat i den funktion 4 år.

Ligesom vi ved det indledende interview med ledergruppen fremviste en plan for vores "Opgaveland", der illustrerer vores faglige fokus for juni - ultimo december 2024, og som derved skal højne den faglige ledelse samt sikre en høj grad af trivsel for borgerne på Dronning Ingrid's Hjem'

BDO:

BDO tager bemærkningen til efterretning, og tilføjer ovenstående relevante oplysninger til rapporten. BDO anerkender samtidigt det faktum, at ledelsen er forholdsvis ny, og har beskrevet samt fremvist veldokumenterede planer for den fremadrettede faglige ledelse på Dronning Ingrid's Hjem. Følgende ordlyd er tilføjet tilsynsrapporten; *'Plejehjemmet har en forholdsvis ny ledergruppe. Forstanderen har været ansat omkring et år og afdelingslederne henholdsvis et år, tre mdr., seks mdr. samt fire år. Den faglige leder har været ansat i sin nuværende funktion i 4 år. Ledergruppen fremviser en plan 'Opgaveland', der illustrerer ledelsens faglige fokus for juni - ultimo december 2024, og som skal højne den faglige ledelse samt sikre en høj grad af trivsel for borgerne på Dronning Ingrid's Hjem.'*

Oplysninger ændrer imidlertid ikke ved rapporten vurderinger, idet de beror på alvorlige fund på tilsynsdagen.

'Ved den mundtlige tilbagemelding blev der lagt vægt på, at der vil være færre anbefalinger end ved sidste års tilsyn'

BDO:

BDO bekræfter, at der ved den mundtlige tilbagemelding blev italesat, at plejehjemmet i år modtager færre anbefalinger end ved det seneste tilsyn, hvilket reelt er tilfældet, idet plejehjemmet i år kun modtager fire anbefalinger mod otte anbefalinger ved det forrige tilsyn. BDO anerkendte ledelsens indsats i relation til de reducerede anbefalinger, men understregede i samme forbindelse, at det netop ikke er antallet af anbefalinger, der er afgørende for den samlede vurdering, men i stedet alvorlighedsgraden.

Data fra tilsynsrapport: At borgerne kan leve det liv han/hun ønsker

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

Tilsynet taler imidlertid med en beboer, der har boet på plejehjemmet i en del år. Beboeren oplyser at have været tryk og veltilpas på plejehjemmet tidligere, men beskriver igennem en længere periode at have følt stor utryghed.

Beboeren oplever, at der er mange forskellige medarbejdere i afdelingen, som i varierende omfang er opmærksomme på beboeren. Beboeren oplever bl.a. at der kan være lang ventetid på beboerens tryk på nødkaldet, og nogle gange bliver nødkaldet slet ikke besvaret. Dertil beskriver beboeren at opleve stor utryghed, da nogle medarbejdere afslår at hjælpe beboeren med toiletbesøg og bleskift [.....].

Endelig beskriver beboeren en episode med at have fået klemt foden i sengehesten på sengen af en medarbejder [.....].

Beboerne tilkendegiver generelt at opleve selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag [.....]

En tidligere omtalt beboer tilkendegiver ikke at føle sig lyttet til i forbindelse med ønsker til hjælpen."

Tilsynets samlede vurdering -4

"Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men at én beboer, som tidligere har følt sig meget tryk, nu oplever stor utryghed, manglende selvbestemmelse og nedsat trivsel [.....].

Tilsynet vurderer på baggrund af beboerens og efterfølgende ledelsens udtalelser, at flere forhold omkring beboeren kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at der er konstateret væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst målrettet indsats fra ledelsens side at afhjælpe."

Bemærkninger fra ledelsen til ovenstående data:

Ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem erkender og anerkender den enkelte beboers oplevelser, og er enige i, at det på alle måder skal vurderes som mindre tilfredsstillende.

Straks efter tilsynet har ledelsen handlet, ved at være i tæt dialog med den pågældende borger, og der er straks igangsat tiltag, der imødekommer borgers behov for pleje og støtte i hverdagen.

I forhold til borgerens oplevelse af lang ventetid ved nødkald, er der foretaget afprøvninger af kald og ligeledes igangsat handlinger, der skal sikre besvarelse af kald hurtigst muligt.

I forhold til borgerens oplevelse af, at have fået klemt foden i sengehesten, har afdelingsledelsen undersøgt dokumentationen omkring hændelsen i Cura. Her er hændelsen dokumenteret tilbage medio juni 2024, hvor borger har fået et traumesår på en badestol i forbindelse med bad. Straks herefter bliver der lagt en behandlingsplan der efterleves.

Ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem undrer sig over den samlede vurdering på tilsynet er 4 -mindre tilfredsstillende, da langt størstedelen af de interviewede beboere tilkendegiver:

- At især relationer og samvær med både medarbejdere og medbeboere er medvirkende årsag til oplevelsen af tryghed og livskvalitet i hverdagen (s. 15).
- At medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser (s.18).

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Ligesom beboerne generelt oplever at få tilbudt tilstrækkelig hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. (s.5)

Tilsynet beskriver at der observeres:

- At medarbejderne kommunikerer på en venlig, ligeværdig og respektfuld måde til beboerne og at beboerne oplever selvbestemmelse og medindflydelse, og at de støttes i at bruge egne ressourcer (s.5)
- At alle de interviewede beboere, samt beboere på fællesarealer, ses velsoignerede efter levestil og habitus og de fremstår ligeledes veltilpasse. (side 17)

Det er uklart for os hvilke udtalelser fra ledelsen (side 5 og side 16), der også ligger til grund for vurderingen. Det er ikke gennemsigtigt hvilken vægtning, der er for den samlede vurdering. Der er en forventning fra ledelsen om, at eventuelle uklarheder vedr. udtalelser fra ledelsen ville blive afklaret på tilsynsdagen.

Dette naturligvis med respekt for den ene borger, der oplever utryghed, hvilket naturligvis er uacceptabelt.

BDO:

BDO anerkender, at størstedelen af beboerne på Dronning Ingrid's Hjem føler sig trygge, veltilpasse, og at tilkendegiver at få den hjælp, de har brug for, og at ovenstående vurdering beror på en beboers meget alvorlige beskrivelser af forholdene i den afdeling, beboeren bor i.

BDO anerkender, at plejehjemmets ledelse, i kølvandet på tilsynet, straks har iværksat tiltag i relation til tilsynets fund. I forhold til ledelsens udtalelser henviser tilsynet til både afklarende drøftelser med afdelingsledelsen forud for afrapporteringen samt drøftelser i forbindelse med afrapporteringen, hvor tilsynet ikke betrygges i, at hverken afdelingsledelsen eller den øvrige ledelse/stabsfunktioner er bekendte med hverken beboerens aktuelle status, kognitive niveau eller manglende trivsel.

Data fra tilsynsrapport: Sammenhæng mellem støtte og behov

Pleje og støtte

“Beboerne oplever generelt at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for, og de oplever at blive støttet i at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen [.....]

Imidlertid taler tilsynet med en tidligere omtalt beboer, der ikke oplever at få tilstrækkelig hjælp til toiletbesøg. Beboeren fortæller om flere oplevelser, hvor medarbejdere har afslået at hjælpe med et toiletbesøg inden et måltid [.....]

Beboeren vil gerne klage over de dårlige oplevelser, men beboeren føler sig ikke tryk ved at side det videre til ledelsen, og er samtidig bekymret for, at det vil få konsekvenser for beboerens hjælp.

De øvrige interviewede beboere svarer generelt, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og de nævner, at hvis det skulle være aktuelt så ville de sige det til deres kontaktperson eller afdelingslederen. En enkelt beboer fortæller om en episode, hvor afdelingsledelsen var lydhør over for beboerens klage.

Kontinuitet i støtten:

Otte ud af de tolv interviewede, oplever kontinuitet i støtten, og beboerne beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne rigtig godt. Beboerne beskriver desuden, at de oplever, at medarbejderne er lydhøre, og at indgåede aftaler overholdes [.....]

Imidlertid bemærker tilsynet, at en tredjedel af beboerne, hvoraf hovedparten er tilknyttet en specifik af deling med ustabil personalesituation, fortæller om manglende oplevelse af kontinuitet [.....]"

Tilsynets samlede vurdering -4

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

Imidlertid vurderer tilsynet, at en beboer oplever alvorlige episoder med utilstrækkelig pleje og støtte, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats at genoprette.

Tilsynet vurderer desuden, at en tredjedel af de adspurgte oplever manglende kontinuitet i hjælpen, idet der, især på en afdeling, er mange afløsere og vikarer, der ikke altid er bekendt med beboernes behov for pleje og støtte.

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

Bemærkninger fra ledelsen til ovenstående data:

Beboerne oplever generelt at få tilbudt en tilstrækkelig hjælp til pleje og støtte. Derudover oplever størstedelen af de interviewede beboere kontinuitet i hjælpen, og de giver udtryk for, at de kender de fleste af medarbejderne rigtig godt.

Som tilsynet selv vurderer baseret på observationer, modtager beboerne støtte svarende til deres behov (side 17).

Ledelsen på Dronning Ingrid's hjem erkender og anerkender den oplevelse beboeren har af utilstrækkelig pleje og støtte som mindre tilfredsstillende.

Afdelingslederen har straks efter tilsynet en dialog med beboeren, så beboeren betrygges i, at vedkommende selvfølgelig kan henvende sig til ledelsen ved behov.

Som tidligere beskrevet i høringssvaret, er der eksekveret handlinger, som imødekommer denne beboers behov. Der vil ligeledes løbende blive fulgt op på denne beboers oplevelser, for at fremme den generelle tryghed og trivsel hos denne borger.

I forhold til oplevelserne omhandlende manglende kontinuitet, er det en opmærksomhed, som ledelsen allerede har. Under ledelsesinterviewet blev det fremlagt, hvordan vi vil styrke kontinuiteten for borgerne. Dette gøres ved at have ændret praksis for ansættelse af afløsere, idet afløsere nu er forankret lokalt under afdelingsledelserne, og derved er tilknyttet de enkelte afdelinger, så beboerne opnår størst mulig kontinuitet og kendskab til afløserne.

Det er ikke gennemsigtigt hvilken vægtning, der ligger til grund for den samlede vurdering. Dette naturligvis med respekt for den ene borger, der oplever episoder med utilstrækkelig pleje og støtte.

BDO:

BDO anerkender, at størsteparten af de interviewede beboere tilkendegiver at modtage tilstrækkelig pleje og støtte, og at tilsynet på tilsynsdagen alene observerer beboere, der er velsoignerede i henhold til habitus. BDO anerkender og betrygges i informationen om, at afdelingsledelsen straks har fulgt op på den konkrete beboers oplevelser.

BDO anerkender, at ledelsen på tilsynsdagen udtrykte bevidsthed om udfordringerne i relation til den manglende kontinuitet, og gav i den forbindelse udtryk for særlige udfordringer i netop den afdeling, hvor

i alt tre interviewede beboere, inklusiv ovennævnte beboer, efterlyser kontinuitet og kendskab til deres behov for pleje og støtte.

Samlet set er det tilsynets vurdering, at der er tale om mindre tilfredsstillende forhold, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

Handlinger til Tilsynets bemærkninger og anbefalinger:

I forhold til tilsynets anbefalinger, har vi i ovenstående redegjort for de straks-handlinger, der allerede er foretaget eller lagt planer for i forbindelse med afdækning og handlinger på den konkrete beboers oplevelse af manglende tryk, selvbestemmelse og trivsel.

Endvidere har vi redegjort for det ledelsesmæssige fokus, vi har på at sikre kontinuitet blandt medarbejderne og tiltag, der vil være med til at sikre, at alle medarbejdere kender til enkeltes beboeres behov for pleje og støtte.

I forhold til tilsynets anbefalinger omkring hygiejne, uniformsetikette og medarbejdernes professionelle adfærd anerkender vi disse observationer, og har igangsat handlinger med henblik på at efterleve de fastlagte retningslinjer.

Når vi som ledelse på Dronning Ingrid's hjem ser på den samlede tilsynsrapport, er der beskrevet overvejende mange positive observationer samt udsagn fra beboere, som udtrykker at de har det godt og føler sig trygge i deres hverdag. For os som ledelse er der ikke kongruens mellem de data og den scoring, der ligger til grund for tilsynets samlede vurdering.

Vi anerkender, at de beskrevne oplevelser fra særligt en borger uden tvivl bør vurderes til mindre tilfredsstillende, men appellerer til at BDO, i forhold til vores høringsvar, vil genoverveje tilsynets samlede vurdering.

Ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem står til rådighed for tilsynet, hvis der er forhold, der skal uddybes yderligere, end det er blevet ved tilsynet.

BDO:

BDO anerkender ledelsens straks-handlinger og iværksatte tiltag. BDO anerkender ligeledes de mange positive fund på Dronning Ingrid's Hjem på tilsynsdagen, hvilket vi også fremførte i forbindelse med afrapporteringen på dagen. I BDO er det netop vores metode, at vi arbejder med at skabe læring ved at fremhæve de ting, der virker og fungerer godt på det enkelte plejehjem.

I forbindelse med tilsynet blev det imidlertid konstateret, at forholdene på flere områder var utilstrækkelige og med væsentlige mangler, som tilsynet vurderer vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe for den nye ledelse på Dronning Ingrid's Hjem.

Det er glædeligt at høre, at flere målrettede indsatser allerede er iværksat.

Faktuelle rettelser fra ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem

Punkt 3.1.1.

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet.

Data fra rapporten:

Ledelsen fortæller, at der ud over ovenstående fokusområder arbejdes med demensområdet, hvor der er etableret et sanserum på plejehjemmet samt indført NPI-screeninger og BPSD-konferencer, hvor plejehjemmets demensvejleder er tovholder

Faktuelle rettelser:

Ledelsen fortæller, at der ud over ovenstående fokusområder arbejdes med demensområdet, hvor der er etableret et sanserum på plejehjemmet samt indført NPI-screeninger og BPSD-konferencer, hvor afdelingsledere er tovholdere på årshjulet vedrørende NPI-screeninger og BPSD-konferencer og demensvejledere understøtter.

BDO:

De faktuelle rettelser tages til efterretning, og rapporten er tilrettet, så rapportteksten nu lyder; 'Ledelsen fortæller, at der ud over ovenstående fokusområder arbejdes med demensområdet, hvor der er etableret et sanserum på plejehjemmet samt indført NPI-screeninger og BPSD-konferencer. Afdelingslederne er tovholdere på årshjulet vedrørende NPI-screeninger og BPSD-konferencer, og demensvejleder understøtter gennemførelsen'.

Punkt 3.1.2.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Data fra rapporten:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en faglig leder, der ligeledes er kvalitets- og udviklings- sygeplejerske...

Her skal der stå:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, faglig leder: uddannelsesansvarlig, leder af sygeplejerskerne samt kvalitets- og udviklings- sygeplejerske.

BDO:

De faktuelle rettelser tages til efterretning, og rapporten er tilrettet, så rapportteksten nu lyder; 'Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en faglig leder, der ligeledes er uddannelsesansvarlig, leder for sygeplejen, en kvalitets- og udviklings- sygeplejerske, en køkkenleder og fire afdelingsledere samt fire sygeplejersker, der er tilknyttet hver af de fire afdelinger.'

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.