



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Dronnings Ingrid's Hjem

Uanmeldt opfølgende tilsyn
November 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	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO	28

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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 8. november 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere

Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Dronning Ingrid's Hjem på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til hygiejne og kontinuitet, hvor disse udviklingsområder også blev observeret ved sidste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der er sket fremdrift på området, hvor manglerne kan udbedres ved en mindre indsats. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde på særdeles tilfredsstillende vis.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med støtten til plejen og måltiderne. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og støtten til måltiderne er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt og uden unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at beboerne modtager en meget tilfredsstillende hjælp til henholdsvis personlig pleje og støtte til måltiderne med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på beboernes oplevede tryghed og forebyggende indsatser. Dog vurderer tilsynet, at der i forbindelse med afrydning af et måltid ikke overholdes de infektionshygiejniske retningslinjer og korrekt uniformsetikette, idet en medarbejder ikke udfører relevant handskeskift, og har privat tøj på med lange ærmer på under uniformen. Ledelsen er forbeholdt dette, og det drejer sig om en nyansat afløser, der endnu ikke er nået at blive introduceret til de infektionshygiejniske retningslinjer. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både større og mindre sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en særdeles venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i fælles sociale aktiviteter, samt at der er mulighed for individuelle, meningskabende tilpassede aktiviteter for de enkelte beboere.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Dog har enkelte beboere oplevet, at hjælpen i perioder ikke har været tilstrækkelig. Beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer herudover, at beboerne ikke oplever en tilstrækkelig kontinuitet blandt medarbejderne, hvilket har betydning for nogle af beboerne i forhold til relationsdannelse. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne, der udviser respekt for beboernes personlige grænser. Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes særdeles gode muligheder for forskellige aktiviteter og sociale arrangementer i det omfang, de ønsker. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet og variation og muligheden for indflydelse herpå, fraset enkelte beboere, der oplever mindre tilfredshed med kødets kvalitet. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spise-stuen, oplever en særdeles god og hyggelig stemning med socialt samvær. Dertil vurderer tilsynet, ud fra en beboers oplysninger, at enkelte medarbejdere kan opleves som fortravlede ifm. med hjælpen til indtag af maden.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet og samlet set, på særdeles tilfredsstillende vis, 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. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende hjælpen til pleje og støtte samt handlinger ved ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, men at dette kan være udfordrende ift. at have den nødvendige tid at ajourføre henholdsvis funktions- og helbredstilstande. Tilsynet vurderer herudover, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en medarbejder (en nyanst afluøser) i forbindelse med afrydning efter et måltid ikke efterlever de infektionshygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke udfører relevant handskeskift ifm. håndtering af urent og rent service. Dertil bemærker tilsynet, at medarbejderen har privat bluse på med lange ærmer under uniformen.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på at introducere nye medarbejdere til de infektionshygiejniske retningslinjer, herunder relevant brug af handsker og korrekt uniformsetikette.

Tilsynet bemærker, at enkelte beboere giver udtryk for, at hjælpen ikke i alle situationer er tilstrækkelig. En beboer har oplevet ikke at få hjælp til bleskift, når hjælpen leveres af vikarer, en anden beboer har oplevet for lang ventetid ved nødkald i forbindelse med behov for smertestillende medicin, og en tredje beboer efterlyser behov for yderligere et bad, da beboeren ikke føler sig soigneret.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på beboernes oplevelse af utilstrækkelig hjælp til personlig pleje, og undersøger problematikken nærmere.

Tilsynet bemærker, at beboerne oplever, at der er for mange vikarer, hvilket påvirker kontinuiteten i hjælpen, og har betydning i forhold til relationsdannelse.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et ledelsesmæssigt fokus på at tilstræbe en større kontinuitet.

Tilsynet bemærker, at enkelte beboere oplever mindre tilfredshed med mades kvalitet, herunder at maden, der serveres, ikke er tilstrækkelig varm.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på beboernes oplevelse af madens kvalitet, og at problematikken omkring den mindre varme mad undersøges nærmere.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste tilsyn

Data:

Ved sidste tilsyn, blev der givet anbefalinger i forhold til manglende overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer, manglende professionel adfærd og efterlevelse af uniformsetikette. Herudover også manglende tryghed, selvbestemmelse og trivsel for en beboer.

Ledelsen beskriver, at der siden sidste tilsyn, hvor der blev givet anbefalinger på området, er udpeget en nøgleperson i hver afdeling, der har det overordnede ansvar for, at medarbejderne følger hygiejne- og uniformsetiketten. De udpegede nøglepersoner er blevet klædt på til opgaven via målrettet undervisning. Derudover er der stor ledelsesmæssig opmærksomhed på området, hvor emnet ofte bliver drøftet på møder og i hverdagen. I uge 38 blev der afholdt en hygiejneuge, hvilket ledelsen beskriver som en stor succes. Der blev blandt andet afholdt diverse quizzer og onlineundervisning. Ledelsen beskriver, at der er en opmærksomhed på, at problemet med overholdelse af de hygiejniske retningslinjer er størst hos de ufaglærte medarbejdere, hvorfor der er ekstra fokus på denne gruppe. Blandt andet bliver der i introduktionsprogrammet sat fokus på emnet, og der er nu ved at blive udarbejdet et ekstra tjekskema, så det sikres, at introduktionen kommer hele vejen rundt om hygiejneområdet.

Dertil oplyser ledelsen, at de er i en fase, hvor den gamle uniform skal udfases, og en ny uniform skal implementeres i januar. Det giver nogle problemer, da der pt. ikke er nok uniformer i alle størrelser. Ledelsen er opmærksom på dette. Der købes ikke flere nye uniformer, og en del af de gamle er blevet smidt ud, da de er slidte. Det er særligt de meget små og store størrelser, der er udfordringer med at fremskaffe.

I forhold til professionel adfærd, oplyser ledelsen, at medarbejderne er blevet informeret om observationerne fra sidste tilsyn, og i den forbindelse har der været dialog med medarbejderne om, hvordan en professionel tilgang og adfærd ønskes på plejehjemmet, hvilket har afstedkommet, at en medarbejder har måtte forlade sin stilling på plejehjemmet. I forhold til de konkrete observationer, hvor en beboer oplevede manglende tryghed, selvbestemmelse og trivsel, herunder manglende hjælp til toiletbesøg, er der blevet fulgt individuelt op på problematikken. Hændelsen har afstedkommet, at ledelsen minimum en gang i kvartalet foretager en individuel dialog med beboerne, som tager afsæt i tilsynets spørgsmål. Dette har været en positiv oplevelse, hvor der er kommet mange forskellige områder frem, som det ledelsesmæssigt har været muligt at handle på. F.eks. var der en oplevelse af lange svarfrister på kald, og ledelsen har derfor indkaldt til stormøde for at sætte fokus og retning for besvarelse af nødkald.

I forhold til anbefalingen om at sikre kontinuitet blandt medarbejderne, og at alle medarbejdere, faste, afløsere og vikarer kender til de enkeltes beboeres behov for pleje og støtte, oplyser ledelsen, at bemanningen er væsentlig bedre end ved sidste tilsyn. Dertil er der tilknyttet faste afløsere til plejehjemmet, der kender borgerne, og som har adgang til Cura. Det er meget sjældent, at der benyttes eksterne vikarer. Ledelsen påpeger dog, at afløserne ofte er unge mennesker, der studerer, hvorfor der er stor udskiftning i gruppen.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen oplyser, 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 et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til hygiejne og kontinuitet, hvor disse udviklingsområder også blev observeret ved sidste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der er sket fremdrift på området, hvor manglerne kan forbedres ved en mindre indsats.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

I forhold til det organisatoriske kvalitetsarbejde beskriver ledelsen at der ikke er ændringer fra sidste tilsyn.

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 (hvor den ene først tiltræder stillingen den 1. december) samt fire sygeplejersker, der er tilknyttede hver af de fire afdelinger. Der er kommet en vagtplanlægger i mellemtiden.

Plejehjemmet har en forholdsvis ny ledergruppe. Der arbejdes efter planen 'Opgaveland', som skal være med til at 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. 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. Herudover er der tilknyttet en plejehjemslæge, som størstedelen af beboerne er tilmeldt.

Der 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, hvor 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.

Endelig beskriver ledelsen, at de fortsat er i 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 beskriver et ønske om, at tilsynet har ekstra fokus på hygiejne. 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 af personlig pleje:</u> Tilsynet ankommer til boligen, hvor medarbejderen allerede er ankommet. Under plejen er der en venlig og personlig samtale, som vidner om, at medarbejderen har et godt kendskab til beboeren. Beboeren spørges ind til, hvad beboeren skal foretage sig i weekenden, hvor der er en stille og rolig kommunikation omkring dette. Under dialogen benytter medarbejderen beboerens navn, hvor det bemærkes, at beboeren også på naturlig vis benytter medarbejderens navn. <u>Observationsstudie nr. 1 af et frokostmåltid:</u> Tilsynet ankommer til spisestuen, hvor det observeres, at fjernsynet er tændt, hvor dette dog hurtigt bliver slukket. Beboerne ankommer til måltidet, hvor andre beboere allerede er ankommet, og sidder klar ved bordet. I starten er der lidt uro, hvor der dog hurtigt falder ro over måltidet, og der ses en målrettet og imødekommende kommunikationsform, hvor medarbejderne taler i øjenhøjde og på en venlig og høflig måde hjælper beboerne. Medarbejderne faciliterer samtalerne under måltidet, hvor der i takt med måltidets afvikling er mere og mere dialog, og der både høres grin og munter samtale. <u>Observationsstudie nr. 2 af et frokostmåltid:</u> Tilsynet ankommer til spisestuen, og der observeres et langbord, hvor der allerede sidder ti beboere og afventer måltidet. Der er tre medarbejdere til stede under måltidet, og alle opleves med en venlig og imødekommende adfærd. I den ene ende af bordet sidder en medarbejder sammen med en gruppe af beboere, hvor der høres en venlig og imødekommende dialog om hverdagsrelaterede emner. I køkkenet er to andre medarbejdere ved at forberede måltidet, og går frem og tilbage mellem bordet og køkkenet, hvor der ligeledes er en høflig og respektfuld adfærd omkring beboerne. Flere beboere har samtaler kørende, og de opleves med smil og munter samtale.
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under plejen spørges beboeren ind til ønsker, og medinddrages samtidig ved at blive orienteret om medarbejderens handlinger. Flere gange spørger medarbejderen, om beboeren er klar, før plejeindsatsen leveres. På tilsynsdagen skal beboeren i bad, hvilket er aftalt og afstemt med beboeren, før tilsynet ankommer.
--	--

Observationsstudie nr. 1 af et frokostmåltid:

Efter maden er serveret ønsker en af beboerne at få sennep til, og medarbejderen henter det straks et andet sted i huset. Medarbejderne spørger ind til beboernes ønsker og præferencer under måltidet, hvor de på bedste vis forsøger at imødekomme beboernes ønsker. Der spørges ind til, om beboerne ønsker mere mad, og flere beboere takker nej, men de oplyser, at maden smager dejlig. Da desserten serveres, kører en medarbejder rundt med et rullebord mellem beboerne, hvor is og jordbærsovs er anbragt. Medarbejderen spørger hver enkelt beboer, om hvor stor en portion, der ønskes, og om der ønskes jordbærsovs. Alle beboerne får mulighed for at se isen, og alle ønsker at få en portion.

Observationsstudie nr. 2 af et frokostmåltid:

Tilsynet observerer, at flere beboere har sat sig sammen med medbeboere, og der opleves en god relation imellem dem. Medarbejderne informerer om dagens menu, og maden præsenteres for beboerne. Tilsynet observerer løbende, at medarbejderne har opmærksomhed på beboernes behov under måltidet, idet der spørges ind til ønsker om mere mad og tilbehør. En af beboerne takker nej til noget af maden, og medarbejderen spørger beboeren, om hun ønsker noget andet.

Rehabilitering**Observationsstudie af personlig pleje:**

Under plejen i sengen er det ikke muligt for beboeren at være aktiv i forbindelse med forflytningerne, idet beboeren er fysisk udfordret. Der benyttes vendelagen, som medarbejderen betjener på erfaren vis, og beboeren informeres, før der vendes. Under plejen på badeværelset er det ligeledes medarbejderen, der udfører plejeopgaverne, hvor beboeren opfordres til at rykke sig lidt frem i badestolen og løfte benene. Beboeren har et meget begrænset fysisk funktionsniveau, hvor det hovedsagelig er mental rehabilitering, der foretages under plejeforløbet.

Observationsstudie nr. 1 af et frokostmåltid:

På alle bordene er der anbragt køkkenrulle og håndsprit, så beboerne har mulighed for at benytte disse ting. Maden præsenteres af en medarbejder, der serverer den i små skåle, som sættes på de forskellige borde. Flere beboere forsyner sig selv fra fadene, hvor andre får hjælp af medarbejderne til at tage fra fadet og til at få skåret maden ud. En beboer, der hjælpes med madindtag, støttes til selv at drikke fra et glas, og medarbejderen hjælper beboeren med at holde glasset.

Observationsstudie nr. 2 af et frokostmåltid:

Al mad er serveret i fad og skåle, som er placeret på bordet. Her ses det, at flere beboere sender fadene rundt, og forsyner sig selv herfra. Der er ligeledes håndterbare kander med vand på bordet. Enkelte beboere får hjælp til udkæring af maden, og beboerne støttes til selv at indtage maden.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side i observationsstudierne. Borgerne sikres selvbestemmelse, og de støttes i at anvende deres ressourcer i forbindelse med støtten til plejen og måltiderne.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Før plejen igangsættes, findes remedier frem. Vaskefad med pose rundt om, klude og skraldespand stilles inden for rækkevidde. Arbejdet er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der ikke ses afbrydelser eller andre forstyrrelser. Medarbejderen har de nødvendige hjælperekskaber til rådighed, herunder lift, rullelagen, bækken/badestol. <u>Observationsstudie nr.1 af et frokostmåltid:</u> En medarbejder er i køkkenet, og sørger for, at maden bliver ophældt i skåle og på fade, hvorefter den straks serveres. Medarbejderne sidder med under måltidet, og har fordelt sig mellem beboerne, hvor de beboere, der har behov for hjælp, støttes heri, og en enkelt beboer hjælpes med madindtag under måltidet. Måltidet er organiseret, så der er ro og trygge forhold under hele måltidet. Beboerne er fordelt mellem tre borde, og det ses, at beboerne sidder, så deres funktionsniveau matcher hinanden. F.eks. sidder to beboere med nedsat kognitiv funktion, som har brug for hjælp, ved samme bord, hvor de mere kognitive friske beboere sidder sammen. <u>Observationsstudie nr. 2 af et frokostmåltid:</u> Det ses tydeligt, at medarbejderne har en rolle og ansvarsfordeling ifm. afvikling af måltidet. En medarbejder i køkkenet, med engangsforklæde på sørger for at anrette på fade og i skåle. En anden medarbejder sørger for at servere til de beboere, der skal spise i egen bolig, og den tredje medarbejder er omkring bordet, hvor medarbejderen sørger for at hjælpe beboere til rette. Efter, at maden er serveret, sidder der medarbejdere med ved bordet, imens en medarbejder sørger for klargøring af desserten i køkkenet.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og støtten til måltiderne er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboernes behov, vaner og ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder hensigtsmæssigt og uden unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Tilsynet observerer ikke praktiske forhold under forløbet, da tilsynet forlader boligen, efter plejeforløbet er afsluttet. <u>Observationsstudie nr.1 af et frokostmåltid:</u> Der opleves ingen hjælp til praktisk støtte ud over afrydning af bordene efter måltidet. <u>Observationsstudie nr. 2 af et frokostmåltid:</u> I forbindelse med afrydning af service fra bordene og arbejdet i køkkenet, observerer tilsynet en medarbejder, der håndterer både det urene service fra beboerne og det rene service fra opvaskemaskinen med de samme handsker på. Ligeledes
---------------------------------	--

observerer tilsynet, at der tørres spild op fra gulvet, og at der herefter røres med handskerne på køleskabet og på rene kaffekopper. Derudover har medarbejderen en langærmet trøje på under uniformen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker, og opstarter hjælpen til nedre pleje, mens beboeren ligger i sengen. Medarbejderen spørger ind til, om der har været nogle gener med hud mv., og gør sig observationer under plejen, som medarbejderen beskriver for beboeren. Efter nedre pleje gives der særlige sko på, hvor medarbejderen beskriver, at dette gøres for at beskytte dem under forflytningen. Forflytningen foregår med stor opmærksom på, at beboeren skal føle sig tryk, men det bemærkes dog, at beboeren løftes meget højt op i forbindelse med forflytningen. Direkte adspurgt, om beboeren følte sig tryk ved forflytningen, oplyser beboeren, at medarbejderen passer godt på ham. På badeværelset starter medarbejderen med at tilbyde barbering, og herefter gives får beboeren et bad. Tilsynet er ikke til stede på badeværelset under badet, grundet pladsforhold og for at sikre beboerens intimsfære. Efter badet forflyttes beboeren igen til sengen, hvor der hjælpes med påklædning, og beboeren forflyttes herefter til en elektrisk kørestol. Ved de forskellige plejeopgaver skifter medarbejderen relevant handsker, og spritter hænderne, før nye handsker påtages.

Observationsstudie nr.1 af et frokostmåltid:

Måltidet varetages med hjælp og støtte til de beboere, der har behov for dette. En beboer får hjælp til indtag af maden, hvor dette foregår ved, at medarbejderen sidder ved siden af beboeren, og giver beboeren mad på en værdig og respektfuld måde. Beboerne sidder primært på spisebordsstole, mens enkelte beboere sidder i deres komfortkørestol. Der er blomster på bordene, hvor der er hyggelig belysning over bordene. Medarbejderne støtter og hjælper, hvor der er behov. Medarbejderne, der arbejder i køkkenet, følger de hygiejniske retningslinjer på området.

Observationsstudie nr. 2 af et frokostmåltid:

Der ses to beboere, der få let støtte til indtag af maden. Dette foregår på en rolig og nærværende måde. I køkkenet er der et lille glaskøleskab med mindre anretninger og kager. Tilsynet får oplyst, at det er et 'Fristeskab' til de beboere, der har behov for ekstra små måltider med god næring. Dertil observeres det, at alle medarbejderne overholder de hygiejniske retningslinjer, fraset en enkelt medarbejder, (som tidligere skrevet), der ikke udfører handskeskift og hånddesinfektion ifm. håndtering af urent og rent service i køkkenet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager en meget tilfredsstillende hjælp til henholdsvis personlig pleje og støtte til måltiderne med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt udfører opgaverne ud fra de gældende faglige retningslinjer og med fokus på beboernes oplevede tryghed og forebyggende indsatser. Dog vurderer tilsynet, at der i forbindelse med afrydning af et måltid ikke overholdes de infektionshygiejniske retningslinjer og korrekt uniformsetikette, idet en medarbejder ikke udfører relevant handskeskift, og har privat tøj med lange ærmer på under uniformen. Ledelsen er forbeholdt dette, og det drejer sig om en nyansat afløser, der endnu ikke er nået at blive introduceret til de infektionshygiejniske retningslinjer.

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. I forbindelse med rundgang på plejhjemmet observerer tilsynet flere morgenmåltider i de fælles spisestuer, som opleves med en hyggelig stemning og med veldækkede borde med dug, dækkeservietter, blomster og bordkort. Flere medarbejdere sidder med ved bordene efter behov, hvor de faciliterer samtalerne omkring bordet. Der opleves en venlig og respektfuld kommunikation. I de forskellige stuer ses flere beboere samlede, hvor der er tv tændt. Der ses en træningssal, hvor døren står åben ind til, og hvor træningsredskaberne frit kan anvendes. Tilsynet bemærker, at gangbelysningen på flere afdelinger er meget dunkel, hvor tilsynet bliver oplyst, at der er ved at blive installeret biologisk belysning i hele huset.
Sociale aktiviteter	Der ses opslag med ugens aktiviteter i alle afdelinger, hvor der blandt andet tilbydes <i>Neglecafé</i> , <i>Banko</i> , <i>Stolegymnastik</i> , <i>Fællessang</i> , <i>Skosalg</i> og <i>Herrefrokost</i> . På tilsynsdagen afholdes der 'Herrefrokost', faciliteret af en aktivitetsmedarbejder. Seks begejstrede mænd deltager i spisestuen med et veldækket bord med andesteg, kartofler og sovs. Der opleves en livlig snak og særligt en snak om planlægningen af næste herrefrokost. Tilsynet får oplyst, at dette afholdes en gang om måneden, og at beboerne selv bestemmer menuen fra gang til gang. Herudover oplever tilsynet, at flere beboere går til og fra træningslokalerne, hvor de laver selvtræningsøvelser, og der afholdes stolegymnastik.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både større og mindre sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en særdeles venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i fælles sociale aktiviteter, samt at der er mulighed for individuelle, meningskabende tilpassede aktiviteter for de enkelte beboere.

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 tolv beboere på plejhjemmet, hvoraf nogle lige er flyttet ind, og andre har boet på plejhjemmet i et par år. Alle beboerne tilkendegiver at have det godt, og at de føler sig trygge på plejhjemmet. Beboerne fortæller blandt andet: <ul style="list-style-type: none">'Jeg er næsten lige flyttet ind, der går et stykke tid, til man vænner sig til rytmen, men jeg er nu allerede faldet godt til'.
---	--

- *'Jeg er meget tryk, og vi har det smadder godt'*. Beboeren fortæller også at benytte nødkaldet en gang imellem, og at medarbejderne kommer hurtigt ved kald.
- *'Jeg er blevet mere tryk i min tilværelse, efter at jeg er flyttet på ind på plejehjemmet - min psykolog siger også, at jeg opleves mere tryk'*.
- *Ja, jeg er meget tryk og glad for stedet'*.
- *'Jeg er lige flyttet ind, og er tryk ved det. Det er rart at være her, men selvfølgelig ville jeg helst være hjemme, hvis det var muligt'*.

Selvbestemmelse

Beboerne beskriver, hvordan de oplever selvbestemmelse i samarbejdet med medarbejderne samt indflydelse på, hvordan hjælpen tilrettelægges.

Beboerne fortæller blandt andet:

- *'Jeg synes, at de er gode til at spørge, hvad jeg har lyst til'*.
- *'De er gode til at tage hensyn til mig, f.eks. var der en, der spurgte mig om, hvordan jeg ville have det med at blive vasket af en mand - det synes jeg var meget hensynsfuldt'*.
- *'Jeg bestemmer alt, dog ikke medicinen, lægen har besluttet, at medarbejderne skal varetage dette. Det er lidt svært at acceptere, når jeg har gjort det altid, men nu er jeg meget tryk ved det'*.
- *'Jeg har bestemt selvbestemmelse. Jeg kan sige til og fra, og det respekteres altid, og de spørger altid, hvilket tøj jeg vil have på'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

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 behov for, og de oplever dertil at blive støttet i at bruge egne ressourcer. Dog er der enkelte beboere, der udtrykker mindre tilfredshed i enkelte situationer.

Beboerne fortæller blandt andet:

- *'Jeg går selv ud med mit skrald, og reder selv min seng. Nattevagten er så sød at afslutte sin vagt med at kigge ind til mig og komme med frisk kaffe... og nogle gange småkager til senere!'*
- *'Jeg får hjælp til bad to gange om ugen, og de hjælper mig på en god måde. Der er ingen problemer, og de er bestemt ikke amatører'*.
- *'De hjælper mig ud af sengen om morgenen, da jeg er meget svimmel, og så støtter de mig med pleje - resten af dagen klarer jeg mig selv... det er en meget god hjælp'*.
- *'Jeg gør så meget som muligt selv. Jeg bryder mig ikke om at køre i elevator alene, så jeg beder medarbejderne om hjælp, og de følger mig altid'*.
- *'Jeg har en fast aftale med nattevagten om bleskift tidligt hver morgen, men når der er vikar på, så glipper det... Jeg vågde nemlig i morges i en pladdervåd seng!'*
- *'Medarbejderen er til stede, når jeg bader, og dette gør, at jeg tør bade selv - jeg har balanceproblemer'*. Beboeren oplyser dog til tilsynet kun at

	<p>få hjælp én gang om ugen til bad, men at dette ikke er tilstrækkeligt, da beboeren oplyser, at håret fedter meget.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>'Jeg får hjælp til badet... ellers klarer jeg det meste selv. De er dog for længe om at komme nogle gange, når jeg trykker på mit nødkald og skal have smertestillende medicin'</i> <p>Alle beboerne oplyser, at hvis de har klager, ville de gå til afdelingslederen, men at der ikke aktuelt er noget at klage over. En enkelt beboer oplyser at have klaget til ledelsen omkring den varme mad, som opleves som værende kold ifm. serveringen, og beboeren fortæller, at ledelsen var lydhør og imødekommende over for oplysningerne.</p>
--	---

Observation	Tilsynet foretager observation af beboerne, boligerne og hjælpemidler under de gennemførte interviews. Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige efter beboernes ønsker. Det samme gælder beboernes hjælpemidler. Beboerne fremstår velsoignerede, og deres tilstand er svarende til habitus, og den tildelte indsats svarer til beboernes behov.
-------------	--

Kontinuitet i støtten	<p>De fleste af beboerne oplyser til tilsynet, at de oplever vikarer eller afløsere, særligt i aftentimerne og i weekenderne. Men at de i de fleste tilfælde oplever at få god hjælp. Enkelte beboere fortæller dog, at de ville ønske, at der var flere faste medarbejdere, så der var mulighed for at danne en tættere relation. Beboerne fortæller blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>'Jeg oplever mange afløsere... alt for mange... det betyder ikke noget for min hjælp... jeg får det jeg har brug for... men jeg ville ønske, at jeg kunne have en tæt relation med dem, der hjælper mig. Det føles bare, som om der kommer nogen og laver en opgave, og så går de igen'.</i>• <i>'Jeg synes, der er mange vikarer... specielt om aftenen... de er for få faste... de virker stressede'.</i>• <i>'Jeg har en kontaktperson... men jeg ser hende ikke så tit'.</i>• <i>'Der er mange forskellige medarbejdere... mange afløsere... de hjælper mig dog godt. Jeg har en kontaktperson, som er så sød og venlig... jeg ser hende dog ikke så tit'.</i>• <i>'Der er mange forskellige medarbejdere... jeg skulle have en kontaktperson, men det er ikke tilfældet. Der er mange afløsere, hvor de dog alle er søde, men jeg ville foretrække en fast hjælper'.</i>• <i>'Der kommer næsten kun faste medarbejdere, og jeg kender dem, der kommer. Der kommer vikarer ind i mellem... det har ingen betydning. Det er for det meste de faste, der hjælper mig om morgenen, og de ved lige, hvordan hjælpen skal leveres'.</i>
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Dog har enkelte beboere oplevet, at hjælpen i perioder ikke har været tilstrækkelig. Beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer herudover, at beboerne ikke oplever en tilstrækkelig kontinuitet blandt medarbejderne, hvilket har betydning for nogle af beboerne i forhold til relationsdannelse.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: 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: <ul style="list-style-type: none">• <i>'De er meget søde... der er ikke andet en søde og rare og flinke medarbejdere, det har det været fra den første dag. I starten spurgte jeg meget, og det tog de meget pænt'.</i>• <i>'De taler pænt og respektfuld alle sammen'.</i>• <i>'De er meget forskellige... jeg har en medarbejder, jeg nyder lange filosofiske samtaler med'.</i>• <i>'Alle er søde og rare. De er flinke, og de er gode til at lave lidt sjov'.</i>• <i>'De er alle høflige, når jeg ringer, hvis f.eks. altandøren skal lukkes eller lyset skal tændes, er de altid venlige. Jeg er helt flov... men jeg kan jo ikke selv'.</i>
Emne: Muligheder for at være social	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: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Jeg går til stoleygnastik to gange om ugen... jeg kommer med på bus-tur, og deltager in imellem i nogle af de andre ting'.</i> Beboeren viser sin aktivitetskalender frem til tilsynet, og påpeger at være glad for de forskellige tilbud.• <i>Jeg går til stoleygnastik hver uge, og i går var jeg til Oktoberfest... det var hyggeligt.!'.</i>• <i>'Jeg går til forskellige aktiviteter, også sammen med min mand, når han kommer på besøg. F.eks. går vi ned til træningslokalet sammen, og så har jeg en fysioterapeut, der kommer to gange om ugen'.</i>• <i>'Jeg har deltaget i Mini-OL, og her fik jeg en guldmedalje og en buket blomster for Fairplay...'.</i>• <i>'Alt, hvad der bliver lavet, melder jeg mig til!'.</i> Beboeren fortæller, at det er gode og meningsfulde aktiviteter, og nævner oktoberfesten i går med fantastisk mad og musik.• <i>'Jeg har ikke været så flink til at deltage... jeg burde nok gøre det... jeg tager ind i mellem på turene'.</i>• <i>'Jeg går til træning to gange om ugen... det er meget godt, og man bliver forpustet, og kan mærke, at man har brugt sin krop. Det er meget populært, så man skal komme tidligt! Jeg træner også selv med maskinerne i salen, dem kender jeg, fra jeg gik til træning i dagcenteret, før jeg flyttede ind'.</i> 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. Nogle af beboerne udtaler: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Jeg har en god ven her... hun er lige så frisk som mig... men ellers er der ikke så mange, jeg kan tale med'.</i>• <i>'Jeg har en god nabo, som elsker at snakke med mig... men ellers er der mange, der ikke er så friske'.</i>• <i>'Jeg har gode naboer, og vi taler godt sammen ved spisebordet... og jeg kender også en på en anden etage, som jeg besøger'.</i>• <i>'Jeg er glad for de arrangementer, der laves på tværs af afdelingerne, hvor man kan møde de andre'.</i>

- *'Jeg skal bare gå ned i spisestuen... der er fjernsynet tændt og nogle gange en film... det er hyggeligt!'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne, der udviser respekt for beboernes personlige grænser. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne tilbydes særdeles gode muligheder for forskellige aktiviteter og sociale arrangementer i det omfang, de ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne tilkendegiver generelt, at de oplever maden som god, velsmagende og varieret. dog er der enkelte beboere der retter en kritik mod maden. Beboerne udtaler blandt andet:

- *'Maden er fin... den smager godt, og fredag er en special dag, da er der gjort ekstra ud af morgenmaden med wienerbrød. Jeg vil ikke have havregrød hver dag, men når jeg beder om det, så får jeg det. Jeg har også lidt med selv til morgenmåltidet, da der er nogle produkter, jeg ikke kan undvære.'*
- *'Den er ikke altid lige god... jeg er dog lidt kræsen, og der er meget, jeg ikke bryder mig om, men jeg går ikke sulten i seng.'*
- *'Det er rigtig god mad, og vi får altid to retter - og i dag er der også fredagskage!'*
- *'Maden er udmærket... jeg har nu bemærket, at maden serveres i skåle... og at den nu bliver hurtig kold.'*
- *'Jeg er ikke tilfreds med maden, for der mangler rigtigt kød... Nakkestege forleden dag var sej og så er der generelt for meget fars... der mangler også salt i maden.'*
- *'Det meste er godt, men kødet er for sejt.'*
- *'Jeg synes, at maden er meget udkogt, og så mangler der kål i retterne'*

En beboer oplyser til tilsynet, at have observeret nogle medarbejdere hjælpe andre beboere med at indtage maden. Hertil oplyser beboeren, at medarbejderne mangler lidt tålmodighed og nærvær i forbindelsen med hjælpen, idet de er for hurtige til at fjerne tallerken og tro, at beboerne er færdige med at spise.

De fleste af beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker eller forslag til maden, f.eks. i forbindelse med indflytningen, hvor man bliver spurgt generelt ind til ønsker for maden, og dertil oplyser beboerne, at de kan ønske deres yndlingsret til deres fødselsdag.

Alle de beboere, der vælger at indtage deres måltider i de fællesspisestuer, fortæller, at de oplever en god og hyggelig stemning. Beboerne udtaler blandt andet:

- *'Jeg spiser ude i spisestuen sammen med min nabo... det synes jeg er hyggeligt.'*
- *'Vi snakker sammen, og det er meget hyggeligt... der er faste pladser og et skilt med ens navn, det virker dejligt, og man ved, at man er inviteret.'*
- *'Jeg spiser alle mine måltider ude i spisestuen, og jeg sætter pris på, at jeg selv kan tage maden fra fadene på bordet. Jeg drikker min eftermiddagskaffe inde i min bolig med min ægtefælle.'*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet og variation og muligheden for indflydelse herpå. Fraset enkelte beboere, der oplever mindre tilfredshed med kødets kvalitet. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spise-stuen, oplever en særdeles god og hyggelig stemning med socialt samvær. Dertil vurderer tilsynet, ud fra en beboers oplysninger, at enkelte medarbejdere kan opleves som fortravlede ifm. med hjælpen til indtag af maden.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med forskellige forbedrings tiltag ift. kvalitetsarbejdet. Medarbejderne nævner, at der for nyligt har været et større fokus på hygiejnen, hvor der blev undervist i korrekt brug af værnemidler. F.eks., hvornår handsker skal anvendes og ikke anvendes og brug af engangsforklæder. Dertil har der været talt en del om de korrekt uniformsetikette, og hertil fortæller medarbejderne, at plejehjemmet får nye uniformer i det ny år, da de gamle uniformer er meget slidte. Medarbejderne fortæller også, at der har været fokus på hensigtsmæssig afvikling af måltiderne, herunder medarbejdernes rolle og ansvarsfordeling. Hertil fortæller medarbejderne, at der tidligere ikke var tildelte opgaver ifm. måltidet, og at disse afstedkom for megen uro i køkkenet og omkring måltidet. Dette er nu løst ved, at der er en fast rollefordeling for medarbejderne, der skrives på dagens arbejdseddell. Herudover fortæller medarbejderne, at der har været fokus på at tilstræbe større kontinuitet blandt medarbejderne i en af afdelingerne

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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 bl.a., at de er opmærksomme på:

- At være i øjenhøjde med beboeren.
- At være lyttende og at lade beboeren tale.
- At anvende et imødekomende og roligt kropssprog, så beboeren ikke stresses unødigt.
- At anvende berøring, humor og en bestemt jargon, tilpasset beboerne.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de i forbindelse med adgang til beboernes boliger banker på, og præsenterer sig ved navn.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne sikres medbestemmelse, bl.a. i forbindelse med indflytningssamtalerne, hvor der spørges ind til beboerens vaner, ønsker, behov, døgnrytme og madpræferencer. Medarbejderne fortæller, at alle beboerne får tildelt en kontaktperson, der er ansvarlig 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 nævner eksempler fra hverdagen på, hvordan de inddrager beboerne i plejen, f.eks. tæt og løbende dialog om, hvad beboerne har lyst til, valg af tøj, mad og aktiviteter. Dertil fortæller medarbejderne, at der er en særlig opmærksomhed på, at det er bestemte beboere, der kun skal modtage pleje og støtte fra faste medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen anvendes til individuelle ønsker for beboerne, som for eksempel ture ud af huset med indkøb eller gåture.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang, så beboerne gør så meget, de kan selvstændigt. Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med personlig hygiejne guider og motiverer beboerne til at udføre opgaverne, også selv om det er mindre opgaver, som f.eks. at knappe en skjorte, børste tænder eller at rede håret.</p> <p>Medarbejderne nævner hertil, 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 i funktionsniveauet hen over døgnnet. Medarbejderne fortæller desuden, at der er et stort fokus på at tilrettelægge måltiderne med et rehabiliterende sigte, så beboere f.eks. har mulighed for at tage maden selv fra fade på bordet. Herudover fortæller medarbejderne, at beboernes funktionsniveau holdes ved lige ved f.eks. den daglige stoleympnastik og træning ved fysioterapeuterne.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne kan redegøre for, at information om beboernes ønsker til genoplivning fremgår på forsiden i journalen. Ligeledes oplyser medarbejderne, at der spørges ind til beboernes ønsker herom efter noget tid, når der er dannet en tæt relation. Samtidigt beskrives det, at det er lægens ansvar at tage den afgørende samtale.</p> <p>Medarbejderne nævnte en episode med en beboer på plejehjemmet, der var i en akut livstruende situation. De henviste til, at beboeren ikke havde ønsket genoplivning, og de brugte denne episode som et eksempel til at vurdere, om der skulle ydes genoplivning eller ej. Tilsynet har efterfølgende været i dialog med ledelsen og medarbejderne om, hvornår procedurer træder i kraft, da der var lidt tvivl herom.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et generelt 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. Dertil nævner medarbejderne også et godt dagligt samarbejde med køkkenet og rengøringspersonalet. Medarbejderne fortæller, at der ved indflytning af nye beboere afholdes en indflytningssamtale med deltagelse af social- og sundhedsassistent, sygeplejerske, afdelingslederen og kontaktperson. Fysioterapeuterne afholder en selvstændig indflytningssamtale. Medarbejderne</p>

fortæller, at beboerne som oftest ankommer direkte fra de midlertidige døgnpladser, hvor de anvender oplysningerne i journalen til at fremskaffe rette hjælpemidler eller til at afdække dysfagi-problemer.

I hverdagene afholdes der faste morgenmøder ved brug af e-tavle med drøftelse af borgerne og fordeling af opgaverne. En gang om måneden afholdes der en tværfaglig konference med deltagelse af terapeuterne. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at de oplever, at der er et godt samarbejde på tværs af afdelinger, hvor de ofte hjælper hinanden ved sygdom eller akutte opgaver.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne overordnet og samlet set kan redegøre på særdeles tilfredsstillende vis 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 de arbejder med relationen og kontakten til den enkelte beboer.
- At de sikrer kontinuitet, så beboerne altid møder kendte ansigter.
- At de er opmærksomme på ikke at tildele vikarer til komplekse beboere.
- At de skaber tillid ved at holde aftaler med beboerne.
- At de skaber faste rammer og fortæller beboerne, hvis noget bliver lavet om, eller skal ændres.
- At de er fysisk nærværende og synlige i dagligdagen, og at de besvarer nødkaldet hurtigst muligt.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i samarbejdet med beboerne, og 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 vægttab, og at de ernæringscreenses ved indflytningen og ved funktionsændringer og vægttab.
- At være opmærksomme på beboere, der er faldtruede, ved at anvende hoftebeskyttere, 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

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes, så afbrydelser undervejs forebygges. Opfyldning af skabe sker fast hver uge og løbende ved brug. Medarbejderne fortæller, at der benyttes en oversigtseddelse i den daglige planlægning med fordeling af opgaverne og ansvaret for beboerne. Medarbejderne fortæller dertil, at de giver deres telefon videre til en kollega, hvis de skal hjælpe en beboer, der ikke kan tåle forstyrrelser, eller hvis de er 'pakket' ind i værnemidler. Hos de beboere, hvor det er nødvendigt, at der er to medarbejdere til stede under hjælpen, planlægges dette fra morgenstunden, og det skrives på arbejdseddelen. Medarbejderne beskriver desuden, at hvis de observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau eller en anden problematik, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske mhp. på vurdering og en plan.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de generelt har tilstrækkelig tid til at dokumentere, men at det opleves særligt udfordrende ifm. med opdatering og ajourføring af beboernes tilstande. Dog nævner en af medarbejderne, 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. Medarbejderne redegør for en klar rolle og ansvarsfordeling imellem sygeplejerskerne, social- og sundhedsassistenterne og social- og sundhedshjælperne. Ved behov for sparring og hjælp til dokumentationsarbejdet fortæller medarbejderne, at de altid kan henvende sig til en kollega.
Instrukser, vejledninger og procedurer	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 og afløsere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende hjælpen til pleje og støtte samt handlinger ved ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, men at dette kan være udfordrende ift. at have den nødvendige tid til at ajourføre henholdsvis funktions- og helbredstilstande. Tilsynet vurderer ydermere, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

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

besøgsplanen opdateres løbende ved ændringer i beboernes funktion og behov for hjælp, og ellers er der en systematisk ajourføring hver 6. måned.

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:

Tilsynet havde en dialog med medarbejderne omkring beboernes ønsker i forhold til frekvensen af hjælp til bad. Hertil svarede medarbejderne, at det er individuelt og i samarbejde med beboeren.

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, f.eks. anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har ikke fundet fejl i tilsynsrapporten,

Med venlig hilsen

Malene Rübner-Petersen
Forstander
Dronning Ingrid's Hjem

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.