



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Grønttorvets Fripleshjem

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	24

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Grønttorvets Friblejehjem, Værkstedvej 5, 2500 Valby
Leder: Susan Härtel Andreasen
Antal boliger: 66 boliger - Der er på tilsynsdagen indflyttet 30 beboere
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske og cand.cur.

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Grønttorvets Fripleshjem. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Plejehjemmet er nyetableret, og har ikke tidligere modtaget tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet arbejder med relevante indsatser i kvalitetsarbejdet, samt at der arbejdes med at skabe den bedst mulige organisering på plejehjemmet, og at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i starten af observationsstudiet af personlig pleje anvendes en respektfuld og værdig kommunikation over for beboeren. Under den del af plejen, hvor der deltager to medarbejdere, sker der omtale af beboeren i 3. person flere gange. Plejen foretages ud fra et godt kendskab til beboeren og med inddragelse af beboeren i relevante beslutninger om plejen, ligeledes arbejder medarbejderne ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren motiveres til at deltage aktivt i plejen. Det er tilsynets vurdering, at arbejdet er organiseret hensigtsmæssigt, så unødvendige afbrydelser undgås.

Tilsynet vurderer, at der under den praktiske hjælp lægges urent linned på gulvet, inden det korrekt placeres i beboerens vasketøjskurv. Medarbejderen deler relevant sine faglige observationer med beboeren, og planlægger sundhedsfremmende tiltag i forhold til beboerens væskeindtag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen mangler at foretage et handskeskifte, før der udføres nedre toilette, hertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen flere gange mangler at udføre korrekt håndhygiejne mellem skift af handsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen har fokus på at inddrage beboeren i plejen, og at medarbejderen udfører medicinadministrationen korrekt.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er nyindrettet, og at de fysiske rammer er velfungerende og indbydende. Medarbejderne på en afdeling er omkring beboerne ved morgenbordet på en hjemlig og hyggelig måde. Det er tilsynets observation, at beboerne på en afdeling ikke lykkes med at kontakte medarbejderne, der befinder sig til et møde på en anden etage.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved at bo på plejehjemmet, og at de oplever selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne giver udtryk for, at det kræver tilvænning at flytte på plejehjem.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke har haft samtaler om livets afslutning med medarbejderne og heller ikke udtrykker behov for dette.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje og støtte, som de har behov for, og at plejen har en god kvalitet. Beboerne er velsoignerede, boligerne er rene, og beboernes hjælpemidler er generelt renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, og at beboerne oplever en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, samt at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv. Beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har oplevet gode overgange både ved indlæggelse og ved indflytning. Beboerne oplever, at medarbejderne sikrer samarbejdet både med læge, hospital og indbyrdes på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens smag og variation, samt at beboerne er tilfredse med måltiderne, dog oplever en beboer, at måltiderne er lidt kedelige.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig relevant tilgang i kommunikationen med beboerne og for deres arbejde med at sikre beboernes selvbestemmelse. Medarbejderne har ikke kendskab til skabelonen for indflytningssamtaler. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder rehabiliterende og anvender motivering og guidning i arbejdet. Medarbejderne kender til beboernes ønsker til genoplivning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer beboernes tryghed og sikkerhed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med støtte kan redegøre for korrekt handskebrug, dog anvender en medarbejder tolags handsker uden på hinanden, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer. En medarbejder kan redegøre for korrekt medicinadministration.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for planlægningen af arbejdsgange og for dokumentationsarbejdet. Medarbejderne anvender ikke VAR som et naturligt redskab i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af døgnrytmeplanerne. Medarbejderne oplyser, at ikke alle døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende beskrivelser, og at der er udarbejdet informationsmateriale til vikarer om anvendelsen af døgnrytmeplanerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke har kendskab til plejehjemmets retningslinjer for opdatering af døgnrytmeplaner.

Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med handlingsanvisninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en relevant faglig tilgang til tilsynets spørgsmål om kommunikation i 3. person. Medarbejderne kender til aftale om, at der skal være en medarbejder til rådighed i afdelingen, men medarbejderne oplyser, at den ikke er overholdt på tilsynsdagen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af personlig pleje sker omtale af beboeren i 3. person flere gange i den periode, hvor der er to medarbejdere, der deltager i plejen.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, hvordan medarbejderne kan fastholde den værdige kommunikation - også når man er to om at hjælpe beboeren, så det undgås, at beboeren omtales i 3. person.
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet lægges vasketøj på gulvet.	Tilsynet anbefaler, at der i et fagligt forum drøftes korrekt håndtering af vasketøj.
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af personlig pleje i et tilfælde ikke skiftes handsker mellem tømning af kateterpose og udførelse af nedre toilette. Ligeledes udføres der ikke konsekvent håndhygiejne mellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet har behov for støtte fra tilsynet for at kunne redegøre for korrekt håndhygiejne ved handskebrug, hertil beskriver en medarbejder at anvende to par handsker uden på hinanden.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesfokus på, at medarbejderne kender retningslinjerne for korrekt håndhygiejne og handskebrug, og at disse til enhver tid følges.
Tilsynet bemærker, at beboerne på en afdeling ikke lykkedes med at tilkalde medarbejderne, mens disse er til møde på en anden etage. Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at en aftale om, at der skal være en medarbejder til rådighed, ikke er overholdt på tilsynsdagen.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, at medarbejderne er kontaktbare for beboerne.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke har kendskab til plejehjemmets skabelon til anvendelse ved indflytningssamtaler.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at medarbejderne har kendskab til relevante skabeloner og anvender dem som tiltænkt.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at VAR systemet ikke anvendes ret meget af medarbejderne.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på anvendelsen af VAR systemet, så det anvendes til at understøtte en god faglig praksis i hverdagen.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at ikke alle døgnrytmeplaner er handlevejledende beskrevet. Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderne ikke kender til retningslinjen for, hvornår døgnrytmeplanen som minimum skal revideres.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesfokus på at sikre, at døgnrytmeplanerne har handlevejledende beskrivelser af medarbejdernes indsats, samt at medarbejderne har kendskab til, hvornår planerne som minimum revideres.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Plejhjemmet er etableret i november 2021, og der er ikke tidligere foretaget tilsyn med plejhjemmet. Plejhjemmet er et friplejehjem.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der er fokus på arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation, og at det er uddannelses- og kvalitetssygeplejersken, der står for at støtte medarbejderne i dokumentationsarbejdet. Der arbejdes i Nexus, som der er afholdt kursus i, og der arbejdes nu med sidemandsoplæring. Der er plan for at udarbejde et årshjul for indsatsen med dokumentation. Der er udarbejdet et kontrolskema til gennemgang af dokumentationen, som der er plan for skal gennemgås hver 3. måned. Der er allerede afholdt dokumentationsgennemgang for de først indflyttede beboere. Ledelsen har under gennemgangen fundet forskellige udfordringer, som der nu skal arbejdes videre med.</p> <p>Der er fokus på den faglige kvalitet og på, at medarbejderne skal være trygge i kvalitetsarbejdet. Der arbejdes med utilsigtede hændelser (UTH), og det er en sygeplejerske, der har det overordnede ansvar for UTH-arbejdet. Der arbejdes med samlerapportering for fald og medicin pt. Sygeplejersken arbejder med at skabe læring hos de involverede medarbejdere. Hvis der er behov for en mere overordnet indsats, involveres ledelsen i dette.</p> <p>Der er stort fokus på arbejdet med medicinadministration, og at medarbejderne følger den gældende instruks på området. Et eksempel på en problemstilling er nummerering af medicinboks med lige og ulige markering, hvor der var behov for at skabe tydelighed omkring, hvad betydning markeringen havde.</p> <p>Det, at plejhjemmet er helt nyt, kræver opmærksomhed på kommunikationen, og der er fokus på den individuelle tilgang til beboerne. Der har været et forstander-skifte få måneder inde i plejhjemmets opstart. I opstartsperioden var der 14 dage, hvor der kun var medarbejdere på plejhjemmet, inden beboerne flyttede ind. Her drøftedes de etiske pejlemærker, som der fortsat arbejdes med på plejhjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomi. • Integritet. • Sårbarhed. • Værdighed. <p>Der er indgået samarbejde med Demensrejseholdet om indsats i forhold til den personcentrerede omsorg.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Plejhjemmet er nyetableret og har ikke tidligere modtaget tilsyn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejhjemmet arbejder med relevante indsatser i kvalitetsarbejdet.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at de er tilgået opstarten af plejehjemmet med en åben tilgang, og at der undervejs er sket justeringer i forhold til at sikre den bedst mulige organisering på plejehjemmet. Plejehjemmet er nu organiseret med faste vagthold, dog er aftenvagten med nogen rotation. Det er ledelsens ønske, at der arbejdes med tanken om "Et hus" - hvor der arbejdes ud fra et helhedsperspektiv med at løse kerneopgaven.</p> <p>Der er ansat fire sygeplejersker, to pædagoger (der indgår i plejen) og hertil er der en jævn fordeling af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere samt enkelte ufaglærte medarbejdere. Der arbejdes med jobprofiler, så medarbejderne ved, hvad der forventes af dem.</p> <p>Introduktionsprogrammer er tilrettet ad flere omgang, og der arbejdes nu med to dages introduktion, og efterfølgende er medarbejderne i en "buddy-ordning". Der arbejdes med opgaveoverdragelse, og dette særligt i forhold til ufaglærte medarbejdere og pædagogisk uddannede medarbejdere. Der er faglige koordinatore på hver afdeling, der sammen med sygeplejerskerne er med til at sætte retning i det faglige arbejde.</p> <p>Der er indkøbt nye tavler til triagering og beboerkonferencer. Der arbejdes pt. med nogle mindre tavler. Der afholdes møder kl. 10.30 på hver afdeling, hvor der tre gange om ugen er en kort fælles opsamling. En dag triageres beboerne fx, og en dag er der tale om et beboercentreret møde, hvor enkelte beboere drøftes.</p> <p>Der er en sygeplejerske, der fungerer som mellem-vagt, og derved overlapper mellem dag- og aftenvagten. Der afholdes aftenvagtsmøde, og øvrig orientering sker via Nexus.</p> <p>Der er udpeget forplejningsansvarlige, der skal samarbejde med køkkenlederen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at skabe den bedst mulige organisering på plejehjemmet, og at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes observere på værdierne på plejehjemmet: Respekt, omsorg og det unikke i det enkelte menneske.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og går straks hen og siger godmorgen til beboeren, som ligger i sengen. Medarbejderen spørger ind til, hvordan beboeren har det, og om beboeren er klar til at komme op.</p>

	<p>Medarbejderen tiltaler beboeren med fornavn og har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboeren. Der er en god kontakt mellem beboeren og medarbejderen. Medarbejderen er opmærksom på de ting, som beboeren siger, og igangsætter dialog ud fra de emner, som beboeren er optaget af.</p> <p>Efter badet deltager en kollega under forflytningerne. Kollegaen hilser venligt på beboeren. Der er generelt en respektfuld og ordentlig indbyrdes kommunikation mellem medarbejderne. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne i enkelte tilfælde taler om beboeren i tredjeperson. Dette sker fx i forbindelse med, at den tilkomne kollega spørger "om hun skal have rene bukser på" eller "om hun har våde ben". Indledningsvist er den første medarbejder meget opmærksom på at aflede og inddrage beboeren relevant i samtalen, fx ved at italesætte beboerens navn og spørge ind til beboeren. Den tilkomne kollega ændrer ikke kommunikationsform, og afslutningsvist i forløbet observeres der eksempler, hvor medarbejderne taler indbyrdes om beboeren, fx ved at medarbejderen siger til kollegaen: "hun er ved at være træt".</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen sikrer sig, at plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker ved at spørge ind til beboerens accept, inden en handling udføres. Beboeren fortæller, at hun netop er vågnet, hvorefter medarbejderen spørger, om beboeren er klar til at komme op og i bad, eller om beboeren vil vente lidt. Beboeren ønsker badet med det samme, hvorefter medarbejderen påbegynder hjælpen.</p> <p>Medarbejderen er meget omhyggelig med at italesætte sine handlinger over for beboeren. Ved blodtryksmåling sikrer medarbejderen, at beboeren har forstået, hvorfor handlingen udføres. Medarbejderen forklarer også, at det godt kan stramme på armen, og at det er vigtigt, at beboeren er helt stille, når blodtrykket måles.</p> <p>Medarbejderen inddrager beboeren under hele plejen og giver løbende beboeren relevante valgmuligheder. Beboeren præsenteres eksempelvis for forskellige stykker tøj, og gives mulighed for at vælge den beklædning, beboeren ønsker. Under badet sikrer medarbejderen sig, at vandtemperaturen er afstemt med beboeren.</p> <p>Medarbejderen sikrer sig flere gange under plejen, at beboeren er komfortabel, fx spørger medarbejderen ind til, om hårvasken udføres, som beboeren kan lide det, og efter forflytning til henholdsvis toiletstol og kørestol spørger medarbejderen ind til, om beboeren sidder godt.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen vejleder beboeren til at anvende sine ressourcer aktivt under forflytningen, fx ved at guide beboeren til at vende sig om på siden og løfte armene, så liftsejlet er placeret korrekt.</p> <p>Under badet er der et tydeligt samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, hvor medarbejderen eksempelvis beder beboeren om at holde bruseren, og vasken udføres ud fra en kompenserende tilgang. Medarbejderen anvender vejledning og guidning og italesætter de forskellige kropsdele, som beboeren selv skal vaske. Medarbejderen beder beboeren om at løfte sine arme eller læne sig frem, så medarbejderen kan vaske eller bruse beboeren.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 3</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i starten af observationsstudiet af personlig pleje anvendes en respektfuld og værdig kommunikation over for beboeren. Under den del af plejen, hvor der deltager to medarbejdere, skifter kommunikationen, så der sker omtale af beboeren i 3. person ad flere gange.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejen foretages ud fra et godt kendskab til beboeren og med inddragelse af beboeren i relevante beslutninger om plejen, ligeledes arbejder medarbejderen ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren motiveres til at deltage aktivt i plejen.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen har inden besøget aftalt, hvilken kollega som skal hjælpe med forflytning. Medarbejderen har medbragt en kurv med forskelligt måleudstyr, herunder blodtryksapparat, idet beboeren skal have målt sit blodtryk.</p> <p>Medarbejderen sikrer sig en hensigtsmæssig planlægning af plejen. Medarbejderen indleder fx med at måle beboerens blodtryk. Der skal i alt foretages tre målinger med fem minutters interval. Medarbejderen udnytter tiden mellem målingerne til at lægge beboerens vasketøj på plads og gøre remedier klar til plejen.</p> <p>Medarbejderen sikrer sig korrekt indstilling af sengens højde, og vasker herefter beboeren forneden i sengen. Beboeren forflyttes til toiletstol og hjælpes med badet. Efter badet kontakter medarbejderen sin kollega, som straks ankommer til boligen og støtter med forflytningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at arbejdet er organiseret hensigtsmæssigt, så unødvendige afbrydelser undgås.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Der udføres forskellige praktiske opgaver i hjemmet, herunder håndtering af vasketøj, oprydning og skift af sengetøj. I få tilfælde placeres et urent håndklæde og pudebetræk kortvarigt på gulvet, inden de korrekt lægges i beboerens vasketøjskurv, som er placeret på det tilstødende badeværelse.</p> <p>Efter oprydningen foretages der afsprøjtning af sengebordet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen tømmer beboerens kateterpose. Medarbejderen italesætter sine faglige observationer over for beboeren og forklarer, at det er vigtigt, at beboeren drikker godt i løbet af dagen. Medarbejderen aftaler med beboeren, at hun vil lave en kande saft til beboeren, hvilket beboeren accepterer.</p> <p>Medarbejderen ifører sig engangsforklæde under plejen, og anvender handsker korrekt. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen i et tilfælde ikke foretager korrekt skift af handsker, idet der ikke foretages handskeskift efter, at medarbejderen har tømt beboerens kateterpose, og inden nedre toilett påbegyndes. Herudover foretager medarbejderen ikke i alle tilfælde korrekt håndhygiejne mellem skift af handsker.</p> <p>Badet udføres i samarbejde mellem beboeren og medarbejderen, hvortil medarbejderen er opmærksom på, at beboeren vaskes og tørres tilstrækkeligt.</p> <p>Beboeren forflyttes herefter til sengen, hvor hun støttes med den nedre påklædning, inden hun forflyttes til kørestolen. Medarbejderen støtter herefter beboeren med medicinen, som kontrolleres på korrekt vis.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at der under den praktiske hjælp lægges urent linned på gulvet, inden det korrekt placeres i beboerens vasketøjskurv.	

Tilsynet vurderer, at medarbejderen relevant deler sine faglige observationer med beboeren, og planlægger sundhedsfremmende tiltag i forhold til beboerens væskeindtag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen mangler at foretage et handskeskifte, før der udføres nedre toilette, hertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderen flere gange mangler at udføre korrekt håndhygiejne mellem skift af handsker.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen har fokus på at inddrage beboeren i plejen, og at medarbejderen udfører medicinadministration korrekt.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremstår nye, lyse og indbydende, og der er udgang til store terrasser fra køkken/alrummet. Rummet er indrettet funktionelt og med et åbent køkken.</p> <p>Der er friske blomster på bordene. I morgentimerne sidder flere af beboerne og nyder deres morgenmad i afdelingens store fælles spisestue. Der er en rolig stemning i spisestuen, hvor en beboer nyder udsigten, mens en anden læser i dagens avis.</p> <p>En anden beboer kommer gående ned til spisestuen. Her skal beboeren hente sin morgenmad, som er gjort klar på en bakke. Bakken er placeret på en rullevogn, så beboeren selv kan transportere bakken ned til boligen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På plejehjemmet ses en aktivitetsoversigt for april måned. Oversigten er uddelt til beboerne, så beboerne er informerede om aktiviteterne og kan følge med i aktiviteterne fra dag til dag. På oversigten ses aktiviteter, såsom påskeægjagt, gåture, neglebar, banko, højtlesning, gudstjeneste, herrefrokost, boggruppe og tur til Zoologisk Have. På tilsynsdagen er der planlagt stolegymnastik om formiddagen og styrketræning om eftermiddagen, hvilket er en af de aktiviteter, som gentages flere gange ugentligt.</p> <p>Beboerne på en etage er samlet om et veldækket morgenbord. Beboerne kan vælge mellem flere slags morgenmad. To medarbejdere er omkring beboerne, og da andre opgaver er overstået, sætter medarbejderne sig til bordet og spiser sammen med beboerne. Der er en hyggelig morgenstemning, og der samtales rundt om bordet.</p> <p>I en afdeling sidder fem beboere alene i køkken/alrummet. En beboer sidder i sofaen og læser et blad, og der spiller stille musik. En af beboeren siger, at hun har behov for hjælp. To andre beboere kommenterer i forhold til, at de ikke ved, hvor medarbejderne er. Efter noget tid siger beboeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har fået at vide, at jeg skal råbe hallo".</i> <p>Beboeren kalder "Hallo" - Tilsynet observerer, at der ingen medarbejdere er i nærheden. En anden beboer hjælper til sidst beboeren. Tilsynet er til stede i længere tid og observerer herefter, at medarbejderne er samlet på en anden etage til møde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er nyindrettet, og at de fysiske rammer er velfungerende og indbydende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en afdeling er omkring beboerne ved morgenbordet på en hjemlig og hyggelig måde. Tilsynet observerer, at beboerne på en afdeling ikke lykkedes med at kontakte medarbejderne, der befinder sig til et møde på en anden etage.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne giver udtryk for, at de er trygge ved at bo på plejehjemmet, og de fortæller, hvordan de er ved at vænne sig til at bo på plejehjem. En beboer siger, at hun er tryk, men at hun ville være mere tryk, hvis hun også talte med ledelsen ind imellem. Beboeren fortæller, at der er informeret om, at der vil komme beboermøder, og beboeren kommer løbende gennem interviewet med eksempler på områder, som hun i forbindelse med indflytningen har drøftet med ledelsen.</p> <p>Beboerne siger om deres livskvalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har fået det bedre hen ad vejen. Personalet er meget søde".</i> • <i>"Jeg er ved at vænne mig til det - de er søde og hjælpsomme- de spørger, om de kan hjælpe mig."</i> • <i>"Det er så dejligt at bo her, fordi personalet er fantastiske".</i> <p>En beboer viser sit nødkald og fortæller, at medarbejderne kommer med det samme, når nødkaldet anvendes.</p> <p>En beboer oplever, at der er mange ting, der skal etableres, og at det tager lidt lang tid, ligesom beboeren oplever, at der mangler medarbejdere. Beboerne kan ikke uddybe dette yderligere, men mener, at det er et generelt samfundsproblem.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse, og de siger om det at have selvbestemmelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg bestemmer fuldstændig".</i> • <i>"Ja det har man da".</i>
Livets afslutning	<p>Tre beboere fortæller tilsynet, at der ikke har været dialog om livets afslutning med medarbejderne. Alle tre beboere fortæller, at det heller ikke er deres behov, heraf siger den ene beboer, at det er et spørgsmål, som beboeren drøfter med de pårørende. Beboeren siger om en mulig drøftelse med medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Så tæt er vi ikke på hinanden".</i> <p>En beboer fortæller, at lægen har spurgt ind til beboerens ønske om genoplivning. Beboeren udtrykker samtidig tryghed ved at tale om livets afslutning med medarbejderne. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" De ville sige til mig: Nu skal du høre her..."</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved at bo på plejehjemmet, og at de oplever selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne giver udtryk for, at det kræver tilvænnning at flytte på plejehjem.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne ikke har haft samtale om livets afslutning med medarbejderne og heller ikke udtrykker behov for dette.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne modtager den pleje, som de har behov, og de er tilfredse med kvaliteten af plejen. En beboer fortæller, at medarbejderne hjælper med beboerens kateter, og at det er god hjælp. Beboerne siger om plejen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kommer og hjælper mig, jeg bliver vasket og klædt på - hjælpen er helt perfekt".</i> • <i>"De gør det på en måde, som jeg er fuldt fortrolig med".</i> • <i>"De kan godt forstå, hvad jeg beder om".</i> <p>En beboer sammenligner med et andet plejehjem, hvor beboeren oplevede, at kvaliteten var dårlig. Beboeren fortæller, at det her på plejehjemmet er meget bedre.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre det, som de selv kan i forbindelse med plejen.</p> <p>Beboerne fortæller, at de er tilfredse med medicinadministrationen, og at medicinen kommer til tiden.</p> <p>Beboerne har en plan for, hvem de vil henvende sig til, hvis de havde behov for at klage. Beboerne peger på medarbejderne, forstanderen eller souschefen. En beboer siger meget bestemt, at beboeren ikke vil klage over noget. En anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Så ville jeg prøve at få fat i forstanderen, eller ham der er nr. 2".</i>
Observation	Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og deres boliger er renholdte, ligesom beboernes hjælpemidler er rene. En beboers rollator trænger til aftørring.
Kontinuitet i støtten	Beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen. En beboer siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>" Vi har nogen, som vi ser mere end andre - Medarbejderne skifter mellem etagerne, men vi kender dem alle sammen".</i> Beboerne fortæller, at de aftaler, som de indgår med medarbejderne, overholdes. En beboer fortæller: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har sagt til en af lederne, at der er en af plejerne, som jeg gerne vil have. Hun kommer nu - Det vil jeg kalde indflydelse".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje og støtte, som de har behov for, og at plejen har en god kvalitet.	
Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, at boligerne er rene, og at beboernes hjælpemidler generelt er renholdte.	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen.	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver, at medarbejderne er venlige, og at de kommunikerer med beboerne på en ligeværdig og respektfuld måde. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er meget personligt - der er ingen problemer, og de udspørger mig ikke".</i> • <i>"Det er rigtigt godt, de er i stand til at se, hvem der er demente, og hvem der ikke er".</i> • <i>"Man kan næsten ikke forstå, at nogen kan være så søde".</i> • <i>"Det er pænt og ordentligt - altid - de taber ikke tålmodigheden".</i>

	<p>En beboer beskriver, at medarbejderne først banker på døren, når de er kommet ind. Tilsynet observerer, at beboeren har dårlig hørelse, hvilket beboeren bekræfter. De øvrige beboere fortæller, at medarbejderne banker på døren, før de kommer ind i boligen</p> <p>En anden beboer roser medarbejderne for deres tålmodighed med andre beboere, der ikke kan huske, og som måske ikke taler så pænt til medarbejderne.</p> <p>Beboerne fortæller, at der er en række tilbud om aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"På tirsdag skal vi i Zoologisk Have - jeg glæder mig"</i>. • <i>"De har en række tilbud: biografforestilling, bankospil og foredrag, men jeg deltager ikke så meget, da jeg hører dårligt - i går fik jeg ikke noget ud af foredraget, og det var sikkert godt"</i>. <p>En beboer siger om medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" Der er ingen bad-feelings, fordi jeg ikke vil med til det hele"</i> <p>En beboer fortæller, at der en gang om måneden er fælles brunch for alle beboere. Det er beboeren meget glad for, ligesom at der er rødvin eller øl hver lørdag.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, ligesom de beskriver, at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet på plejehjemmet.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer har oplevet indlæggelse. Beboeren siger om hjemkomsten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" Det var en varm modtagelse, de sagde velkommen hjem"</i>. <p>En beboer fortæller om indflytningen på plejehjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" Det var en nydelig modtagelse"</i>. <p>En beboer fortæller, at hun ikke vidste, at det var et friplejehjem - det stod ikke i pjecen. Dette påvirkede beboeren meget, og hun siger, at hun ville have valgt noget andet, hvis hun havde vidst det. Beboeren er glad for at bo her nu, og har fundet ud af at få det til at fungere.</p> <p>Beboerne fortæller generelt ikke så meget om medarbejdernes kontakt til læge og hospital. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ork ja, det sørger de for, i dag skal jeg af sted med en medarbejder - det er dejligt"</i>. <p>En anden beboer er ikke helt tilfreds, idet hun oplever, at hun ikke får mulighed for at tale med lægen i det omfang, hun ønsker. En medarbejder fortæller, at beboeren har givet udtryk for at ville tale med lægen ved hver stuegang. Dette har gjort, at lægen har sat nogle grænser, men at beboeren selvfølgelig observeres og får læge, når det er fagligt relevant.</p>

	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om beboernes forløb og pleje. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Mit indtryk er, at de har et godt samarbejde, og at de taler om det, der er brug for"</i>. • <i>"De lader det gå mellem dag- og eftermiddagsholdet - jeg tror, at de skriver beskeder til hinanden"</i>.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet gode overgange både ved indlæggelse og ved indflytning. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne sikrer samarbejdet både med læge, hospital og indbyrdes på plejehjemmet.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne er tilfredse med maden på plejehjemmet. Beboerne siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den er upåklagelig - det er afvekslende"</i>. • <i>"De spørger om, hvad man vil have, hvis der er flere retter, og om man vil have lidt eller meget"</i>. • <i>"Vi får økologi"</i>. • <i>"Jeg synes, den er absolut acceptabel"</i>. <p>Beboerne fortæller, at de kan ønske en menu, når de har fødselsdag. En beboer synes dog, at det er svært at ønske sig noget. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den mad du tænker inden i - det er ikke det, der kommer ud af det"</i>. <p>Beboeren beskriver, hvordan fx æggekagen ser helt anderledes ud, end det beboeren havde forestillet sig.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med måltiderne. En beboer kan ikke deltage i samtaler pga. nedsat hørelse, men beboeren er alligevel godt tilfreds. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har det godt med de mennesker, jeg sidder med"</i>. <p>En beboer synes, at måltiderne er kedelige. Beboeren fortæller samtidig, at medarbejderne gør, hvad de kan for at skabe dialog under måltidet. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er mange, der ikke siger noget. Og så er der dem, der siger det samme. Medarbejderne fortæller lidt og forsøger at få os til at sige noget. Jeg tror, de har fået klar besked om at få os i gang"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens smag og variation. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med måltiderne, dog oplever en beboer, at måltiderne er lidt kedelige.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der netop er udgivet et hæfte med informationer om plejehjemmet. Der arbejdes efter plejehjemmets kristne værdier, og medarbejderne arbejder med at se det hele menneske og sikre, at plejen tager udgangspunkt i dette.</p> <p>Den ene medarbejder deltager i et forløb om demens og magtanvendelse. Der er pt. fire medarbejdere, der deltager i forløbet. Medarbejderen beskriver, hvordan de arbejder med beboernes sanser. Medarbejderne har brugt den nye faglige læring i forhold til en konkret beboer.</p> <p>Der er arbejdet med at sikre ro omkring måltiderne. Medarbejderne fortæller, at det er en udfordring i et nyt hus. Der er fokus på, at beboerne inddrages i forhold til deres ønsker til maden. Der drøftes beboernes præferencer, og beboerne kan ønske menu til deres fødselsdag.</p> <p>Der arbejdes med dokumentationen, og det er kvalitets- og uddannelsessygeplejersken, der træner medarbejderne i at bruge dokumentationen korrekt. En del medarbejdere kommer med erfaring fra Cura, og der arbejdes nu i Nexus. De første medarbejdere deltog i en uges undervisning i Nexus. Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med Buddy-ordning, og at alle medarbejdere har en buddy.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at der i forhold til kommunikation med beboerne er fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Være lyttende. • Være i øjenhøjde. • Være Nærværende. • Anvende tydelig kommunikation. • Orienter sig i døgnrytmeplan. • Have fokus på det hele menneske og kunne rumme beboeren. <p>I forhold til beboere med demens arbejdes der med fokus på det hele menneske og at komme dem i møde og rumme dem.</p> <p>Der er en del ægtepar på plejehjemmet, og dette kan give udfordringer, hvis den ene af ægtefællerne har demens. Her arbejder medarbejderne med at inkludere den raske beboer.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne oplyser, at der i forhold til planlægning af beboernes forløb også er dialog med de pårørende om forventninger. Der afholdes indflytningssamtaler, og medarbejderne oplever, at samtalerne er blevet mere velfungerende over tid. Samtidig efterspørger medarbejderne en skabelon til afvikling af samtalerne. Medarbejder oplever også, at dette efterspørges af de pårørende. Ledelsen oplyser tilsynet om, at en sådan skabelon er udviklet og sat i anvendelse.</p>

	<p>I forhold til beboernes selvbestemmelse beskriver medarbejderne, at der tages hensyn til dette i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke arbejdes med Klippekortordning. Beboerne kan tilkøbe forskellige aktiviteter og ydelser. Ledelsen oplyser om, at der ikke er tilbud om Klippekort på Fripnejehjem i Københavns Kommune.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er med til at afvikle aktiviteter. Pårørende har indsamlet midler til bordtennis og bordfodbold.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes rehabiliterende, så beboerne vedligeholder deres funktionsniveau. Husets fysioterapeut er fratrådt sin stilling for nylig.</p> <p>Beboerne hjælpes til at bevæge sig, fx ved at gå på trapper eller gåture. Under plejen arbejdes der med motivering og guidning. Medarbejderne arbejder med en anerkendende tilgang.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne har kendskab til beboernes ønsker omkring genoplivning via dokumentationen. Beboernes ønsker til livets afslutning noteres i journalen, hvis beboerne giver udtryk om dette.</p>
Samarbejde	<p>Når en beboer udskrives, kommer der ikke en udskrivningsrapport til plejehjemmet, og medarbejderne skal derfor selv opsøge oplysninger om indlæggelsen telefonisk. Det er altid en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, der tager imod beboeren, når denne kommer hjem fra hospitalet.</p> <p>Den tværfaglige kommunikation internt i huset sikres via dokumentationen. Der er ingen faste tværfaglige møder. Der er plan for, at der snart etableres nye tavler i afdelingerne. Medarbejderne fortæller, at beboerne oplever det tværfaglige samarbejde ved de indsatser, der er, og at beboerne altid inddrages og informeres.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der samarbejdes med køkkenet og hjælpemiddelcentralen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig relevant tilgang i kommunikationen med beboerne og for deres arbejde med at sikre beboernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke har kendskab til skabelonen for indflytningssamtaler.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder rehabiliterende og anvender motivering og guidning i arbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til beboernes ønsker til genoplivning.

Tilsynet vurderer, medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne arbejder med at gøre beboerne trygge ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have en rolig adfærd. • Arbejde med gentagelser. • Dække beboernes behov . • Forklare beboerne, hvad der skal ske. <p>Der er fokus på at skærme beboernes privatliv, så de kan være trygge i dialogen. Adspurgt, redegør medarbejderne for arbejdet med at sikre kontinuitet i medarbejdergruppen.</p> <p>Det sundhedsfremmende arbejde sker ved at forebygge tryksår, hvor der arbejdes med observation, aflastning, forflytning og mobilitet.</p>

	<p>Der er fokus på mundhygiejne som en forebyggende indsats, og der arbejdes med at forebygge urinvejsinfektion. Dette sker ved at sikre korrekt hygiejne og rigelig væske.</p> <p>Der anvendes værnemidler under plejen, og der er de rette remedier til rådighed. Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for korrekt håndhygiejne, dog beskriver en medarbejder at anvende tolags handsker uden på hinanden, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p>En medarbejder redegør for korrekt medicinadministration, herunder at medicin skal ses indtaget.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer beboernes tryghed og sikkerhed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med støtte kan redegøre for korrekt handskebrug, dog anvender en medarbejder to lag handsker uden på hinanden, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder kan redegøre for korrekt medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Arbejdet og fordelingen af opgaver planlægges dagen før, og planen tager udgangspunkt i kontaktpersonordningen, plejetyngden og medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Inden plejen påbegyndes, findes alle remedier frem. Fx findes beboerens tøj frem i samarbejde med beboeren. Hvis man skal være to til plejeopgaven, er opgaverne fordelt i forbindelse med planlægning af dagen, og det er afstemt, hvem der har styring i forhold til plejen. Der er fokus på, at der ikke sker drøftelser hen over hovedet på beboeren.</p> <p>Ved ændringer i beboerens tilstand observerer medarbejderen beboeren, og medarbejderen taler med beboeren om dennes helbredssituation. Det aftales evt. med beboeren, at en social- og sundhedsassistent inddrages. Medarbejderne orienterer sig i dokumentationen, og der anvendes TOBS. Medarbejderen oplyser, at hun netop har ønsket sig en "TOBS-kurv", som er til rådighed på en af plejehjemmets andre afdelinger.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at det kan være svært at få ro til at dokumentere, men at den nødvendige dokumentation altid udføres. Der arbejdes med dokumentationen på tablet, og det er forskelligt, hvornår medarbejderne dokumenterer. Nogle dokumenterer undervejs og andre sidst på dagen. Medarbejderne drøfter med kollegaerne, om det er muligt at få tid til at dokumentere, når der er behov for dette. Medarbejderne oplyser, at der er planer om at etablere et fordybelsesrum på plejehjemmet.</p> <p>Der er mulighed for at få sparring af både souschef og uddannelses- og kvalitetssygeplejerske.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne oplyser, at instrukser og vejledninger findes på intranettet. Der er fx beskrivelse af alarmsystemet og udskrivelse fra hospital.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at de har adgang til VAR, men at det ikke har været anvendt ret meget af medarbejderne. Medarbejderne oplyser, at de fx har anvendt VAR i forhold til anlæggelse af kateter og sonde.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for planlægningen af arbejdsgange og for dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke anvender VAR som et naturligt redskab i hverdagen.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Døgnrytmeplaner	<p>Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplanen skal indeholde beskrivelser af beboernes ønsker og vaner. Det beskrives, hvordan beboeren skal hjælpes, og hvordan kommunikationen skal foregå. En medarbejder oplyser, at ikke alle døgnrytmeplaner er udfyldt handlevejledende.</p> <p>Afløsere introduceres til anvendelsen af døgnrytmeplanen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der opdateres løbende i døgnrytmeplanen ved ændringer hos beboeren, og at der ikke er en fast frekvens for opdatering af planen. Ledelsen oplyser tilsynet om, at der er aftale om, at der minimum skal vurderes på døgnrytmeplanen en gang hver måned.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne kan redegøre for, at der oprettes en handlingsanvisning for sundhedslovsydelser. Handlingsanvisningerne udarbejdes detaljeret og handlevejledende.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelsen af døgnrytmeplanerne. Medarbejderne oplyser, at ikke alle døgnrytmeplaner indeholder handlevejledende beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet informationsmateriale til vikarer om anvendelsen af døgnrytmeplanerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke har kendskab til plejehjemmets retningslinjer for opdatering af døgnrytmeplaner.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>Tilsynet spørger medarbejderne om kommunikation i 3. person, hvilket de har en klar faglig tilgang til. Medarbejderne vil korrigere kollegaer, der omtaler beboerne på denne måde.</p> <p>Tilsynet spørger om, hvordan beboerne kan få hjælp under medarbejdernes møder. Medarbejderne fortæller, at der er aftale om, at der skal være én medarbejder til stede i afdelingen. Det er medarbejdernes oplevelse, at dette ikke er sket på tilsynsdagen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en relevant faglig tilgang til tilsynets spørgsmål om kommunikation i 3. person.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til aftale om, at der skal være en medarbejder til rådighed i afdelingen, men at den ikke er overholdt på tilsynsdagen.

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 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

Tak for et godt og anerkendende tilsyn - vi har stadig en del at arbejde med, så tak fordi i kom.

Med venlig hilsen

Susan Härtel Andreasen

Forstander

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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.