



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Huset William

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
	DATAGRUNDLAG	8
2.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
2.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
2.3	INTERVIEW MED BORGERE	14
2.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
3.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	23
3.1	FORMÅL	23
3.2	METODE	23
3.3	VURDERINGSSKALA.....	24
3.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	25
4.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	25
5.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	26

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som 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: Huset William, Vigerslev Allé 169, 2500 Valby
Leder: Tina Lehmann Olsen
Antal boliger: 56 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. oktober 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse - forstander og begge afdelingssygeplejersker• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en ufraglært, en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn ud fra de vilkår, der er mulige. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt opleves rekrutteringsvanskeligheder. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante emner, som medvirker til at styrke kvalitetsarbejdet, og at der på en særdeles tilfredsstillende måde arbejdes målrettet med organiseringen af kvalitetsarbejdet. Kvalitetsarbejdet er dog fortsat under opbygning, grundet rekrutteringsudfordringer. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at få sparring centralt fra, og at der samarbejdes med andre plejehjem for at imødekomme udfordringerne på rekrutteringsområdet på bedst mulig måde.

Der gennemføres et observationsstudie på hjælpen til personlig pleje og et observationsstudie på et måltid.

Det er tilsynets vurdering, at der ved observationsstudiet af den personlige pleje sker en særdeles tilfredsstillende organisering af arbejdsopgaverne, så hjælpen kan foregå uden unødvendige forstyrrelser. Hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og med hensyntagen til beboerens individuelle behov. Endvidere vurderer tilsynet, at der i forbindelse med hjælpen til personlig pleje er et særdeles tilfredsstillende fokus på at skabe tryghed og velvære for beboeren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på korrekt måde følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

I forhold til observationsstudiet af måltidet er det tilsynets vurdering, at der i forbindelse med måltidet er meget tilfredsstillende fokus på at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor selvbestemmelsesretten respekteres. Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af måltidet generelt sker en meget tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af måltidet. Tilsynet vurderer dog, at det i organiseringen af måltidet bør have højere prioritet, at flest mulige medarbejdere sidder med under måltidet i den fælles spise-stue frem for en organisering, hvor to medarbejdere hjælper med servering af maden for beboere, der vælger at indtage måltidet i egen bolig. Det er tilsynets vurdering, at der under måltidet i spisestuen forekommer mindre forstyrrelser på grund af telefonopkald, hvilket kunne forebygges med anden organisering.

Det er tilsynets vurdering, at indretningen på fællesarealerne på særdeles tilfredsstillende måde indbyder til aktivitet og socialt samvær. Tilsynet vurderer endvidere, at der på fællesarealerne kommunikerer med beboerne på en særdeles tilfredsstillende måde. På plejehjemmet er der et særdeles tilfredsstillende og varieret tilbud om aktiviteter, og der observeres socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, når denne leveres af de faste medarbejdere og/eller beboerens kontaktperson. Beboerne er generelt mindre tilfredse, når hjælpen udføres af vikarer, idet disse ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres. Tilsynet vurderer, at beboerne ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage.

I forhold til udlevering af medicin på de rigtige tidspunkter er det tilsynets vurdering, at der er tale om tilfredsstillende forhold. Tilsynet vurderer på baggrund af en beboers udsagn, at aftenmedicinen ikke i alle tilfælde udleveres kl. 17, som ordineret, men først udleveres kl. 18 ved aftensmaden.

Beboerne oplever særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til privatliv og personlige grænser. Tilsynet vurderer, at beboerne finder aktivitetstilbuddene særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der kan redegøre for oplevelser i relation til sektorovergange, beskriver særdeles tilfredsstillende oplevelser i forbindelse med overgange mellem hospital og plejehjem. Beboerne føler sig godt modtaget, når de kommer hjem fra hospitalet, og de har oplevelsen af, at medarbejderne følger godt op på deres helbredsmæssige situation efter en hospitalsindlæggelse.

I forhold til madens kvalitet er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver mindre tilfredshed.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der spiser i spisestuen, oplever, at samværet er hyggeligt, og at der er en god stemning. Det er tilsynets vurdering, at fem beboere ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker og evaluere på oplevelser omkring maden. Tilsynet anerkender, at beboernes manglende kendskab kan være relateret til deres hukommelsesmæssige udfordringer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd, samt hvordan beboernes selvbestemmelsesret sikres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende måde redegøre for, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og at redskaberne anvendes i den daglige praksis. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker under observationsstudiet af måltidet, at måltidet er tilrettelagt ved, at to medarbejdere går fra til opgaven med at servere mad for beboere, der spiser i egen bolig. Tilsynet bemærker yderligere, at der under måltidet i spisestuen forekommer en mindre forstyrrelse på grund af telefonopkald, hvilket kunne forebygges med anden organisering.	Tilsynet anbefaler, at der med udgangspunkt i kommunens mad og måltidspolitik, og som en del af det videre kvalitetsarbejde, rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan organiseringen af måltidet i højere grad kan understøtte mulighederne for at sikre det gode måltid for beboerne.
Tilsynet bemærker, at flere beboere nævner, at der ofte kommer vikarer, som ikke har tilstrækkeligt kendskab til deres plejebestand.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres en arbejdsgang, som understøtter, at vikarer introduceres til besøgsplanen og anvender denne i plejen af beboerne.

<p>Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer udtrykker, at særligt aften-medicinen ikke i alle situationer gives på det ordinerede tidspunkt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der som en del af forbedringsarbejdet rettes et skærpet fokus på at sikre, at medicin gives til tiden.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboerne generelt er mindre tilfredse med madens kvalitet, og at kun få beboere har kendskab til muligheden for at evaluere herpå og komme med ønsker til menuen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der med udgangspunkt i kommunens mad og måltidspolitik, og som en del af det videre kvalitetsarbejde med at skabe det gode måltid for beboerne, rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan der i højere grad kan sikres større tilfredshed med madens kvalitet.</p> <p>Yderligere anbefaler tilsynet, at der som led i indsatserne omkring måltidet rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan beboerne i højere grad kan støttes i at udfylde den såkaldte "tilfredshedsseddel".</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet en række anbefalinger i forhold til organisering af kvalitetsarbejdet, de hygiejniske retningslinjer, måltidet og beboernes oplevelse af kontinuitet.</p> <p>Lederinterviewet gennemføres med forstanderen og to afdelingssygeplejersker.</p> <p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger, hvor der siden sidst er nedsat en forbedrings- og kvalitetsgruppe for at imødekomme behovet for organisering af kvalitetsarbejdet.</p> <p>Anbefaling vedrørende værnemidler er fulgt op gennem en italesættelse med medarbejderne. Herudover har der gennem COVID-19 været et naturligt fokus på anvendelse af værnemidler.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingerne omkring måltidet er der genindført pædagogiske måltider og øget fokus på efterlevelse af principperne for "det gode måltid".</p> <p>Anbefalingen omkring beboernes oplevelse af manglende kontinuitet synes at have svære vilkår, grundet rekrutteringsudfordringer og vakante stillinger ifølge ledelsen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der fortsat er en udfordring med at sikre kontaktpersoner til alle beboere. Hertil beskrives en ledelsesmæssig igangværende opgave i at matche beboerne med medarbejderne ud fra relation og kemi. Det beskrives endvidere, at der ønskes at arbejde hen imod et kontaktpersonsteam, hvor flere medarbejdere er omkring den enkelte beboer.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Under lederinterviewet oplyses tilsynet om, at afdelingslederne på plejehjemmet udfører ugentlig auditing på medicinområdet. Herudover afholdes faste møder i kvalitetsgruppen ca. hver fjerde uge, hvor data fra audit sammenholdes med de utilsigtede hændelser. Herfra planlægges, hvilke faglige tiltag som er nødvendige, jf. forbedringsmodellen. Der er arbejdet intensivt med medicinområdet, hvor der er implementeret medicinvogne, og et pågående arbejde i forhold til at sikre ensartede arbejdsgange for medicinhåndtering er igangsat, jf. kommunens overordnede mål. Ledelsen beskriver, at arbejdet har høj prioritet, da indsatsen vil gøre det lettere at hjælpe hinanden på tværs og bidrage til følelsen af at være et fælles hus.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der opmærksomhed på samarbejdet med lægerne, hvor det opleves, at der er en vis modstand mod at få beboerne på dosisdispenseret medicin. Her er de gået sammen med de øvrige plejehjemsledere, og de søger dialog med lægerne omkring udfordringerne.</p> <p>Næste område i forbedringsarbejdet er Cura. Her er gennemført systematisk undervisning af alle medarbejdere. Der er undervist i små hold og ved sidemandsoplæring. Social- og sundhedshjælperne er undervist i FSIII metoden, og social- og sundhedsassistenter er undervist i den social- og plejefaglige dokumentation.</p> <p>På plejehjemmet er et pågående kultur-arbejde i gang i forhold til at skabe et fælles hus, hvor der gøres op med italesættelsen af "dem og os"-stemningen. Her er fokus på kommunikation og fællesskabet. Dette er drøftet på personalemøder. Der er planlagt lederdage og møde med MED-udvalg, hvor plejehjemmets værdier skal drøftes, så der kan skabes værdi til gavn for beboerne.</p>

	<p>Ledelsen beskriver, at der er afholdt en MED-dag ud fra temaet "arbejdsfællesskaber". Her blev der talt om forskellige ting, som kan tages med i det videre arbejde. Køkkenet sættes i spil i forhold til ernæringsområdet, så der udnyttes ressourcer fra køkkenet og skabes en faglig kobling, som øger følelsen af at være et fælles hus.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn ud fra de vilkår, der er mulige. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt opleves rekrutteringsvanskeligheder.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante emner, som medvirker til at styrke kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>I kvalitetsgruppen er der repræsentanter på tværs af afdelinger, vagtlag og faggrupper. Vidensdeling sker gennem repræsentanterne fra gruppen.</p> <p>Gruppen mødes jævnligt og arbejder struktureret med udviklingsområder.</p> <p>I forbindelse med måltidet er der fortsat udfordringer ift. antal medarbejdere, der kan deltage. For at imødekomme behovet er der oprettet studiejob med korte vagter. Rollerne omkring måltidet fordeles ved de faste møder, og der tales ind i, hvordan værtsrollen skal medvirke til at skabe ro under måltidet og skabe værdi for beboerne. Ledelsen beskriver, at man endnu ikke er i mål med indsatsen, men at der arbejdes målrettet hermed.</p> <p>Ledelsen oplever generelt store rekrutteringsvanskeligheder. Særligt søgen efter sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter fylder meget. Her er flere vakante stillinger, som har stået ubesat længe. Der er et samarbejde med timelønnede afløserne, og der er ansat enkelte ufaglærte for at imødekomme kontinuitetsbehovet. Ledelsen fortæller, at der indhentes hjælp centralt fra, såfremt der er behov for understøttelse af plejehjemmets faglige kompetencer. Herudover indhentes hjælp fra andre plejehjem, og der samarbejdes med medarbejderne omkring muligheden for at indgå i andre vagtlag.</p> <p>Fra ledelsens side, er der et ønske om en beboerkoordinator på hver etage. Funktionsbeskrivelse og stillingsopslag er ved at blive færdiggjort. Beboerkoordinatorerne skal have en koordinerende rolle på hver etage, men også indgå i plejen. Dette tiltag skal skabe værdi for beboerne, men også gøre det nemmere for ledelsen at få implementeret nye tiltag.</p> <p>Der skal også indføres BPSD på demensområdet. Der er netop ansat en social- og sundhedsassistent, som skal indgå i arbejdet på tværs af afdelinger som demensvidensperson. I hver afdeling er en demensvejleder, som skal støtte op om indsatsen. Der er på sigt et ønske om, at der skal være to demensvejledere på hver afdeling.</p> <p>På plejehjemmet er der fast huslægeordning, og der er endvidere et ledelsesmæssigt ønske om at ansætte en farmakonom, evt. i en delestilling med andre plejehjem, som led i at styrke medicinindsatsen.</p> <p>Der er netop ansat en ny aktivitetsansvarlig, efter at der i en periode hen over sommerferien ikke har været aktivitetsmedarbejdere. Der laves månedsplan over aktiviteter, som sendes ud til alle afdelinger, og opslag er ophængt forskellige steder i huset.</p> <p>Der er et ønske om, at hele forflytningsnetværket skal genetableres.</p>

	<p>Der er også inkontinensansvarlige i afdelingerne, men ingen på ernæringsområdet i øjeblikket.</p> <p>Sygefraværet er højt, og der er udarbejdet en ny lokal arbejdsgang for at nedsætte sygefraværet, hvor medarbejderne skal sygemelde sig til ledelsen. Arbejdsgangen er også gældende ved sygemeldinger i weekender. Kommunens retningslinjer på området følges, og der arbejdes blandt andet med en dialogbaseret tilgang gennem samtaler og afskedigelse om nødvendigt. Herudover tales der om stabilitet, og hvordan dette er med til at skabe værdi til gavn for beboerne.</p> <p>Ledelsen understreger, at der er en stor gruppe medarbejdere, som har et meget lavt fravær.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at der på en særdeles tilfredsstillende måde arbejdes målrettet med organiseringen af kvalitetsarbejdet, men at dette arbejde fortsat er under opbygning, grundet rekrutteringsudfordringer. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at få sparring centralt fra, og at der samarbejdes med andre plejehjem for at imødekomme udfordringerne på rekrutteringsområdet på bedst mulig måde.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til kommunikationen i huset - både den indbyrdes mellem medarbejdere, og den der er henvendt til beboerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren har kun begrænset sprog, grundet helbreds-mæssige udfordringer. Kommunikation og dialogen er under hele forløbet tilpasset beboeren. Der foretages derfor kun sparsom dialog, som hovedsageligt omhandler plejen. Medarbejderne taler til beboeren i en venlig, ligeværdig og respektfuld tone.</p> <p>Kommunikationen mellem medarbejderne er ligeledes sparsom og relateret til plejen. Kommunikation foregår på en ligeværdig og respektfuld måde.</p> <p>Der er en rolig og afslappet stemning under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne er placeret ved to borde. Et bord med tre beboere og et bord med syv beboere.</p> <p>Ved det store bord taler beboerne indbyrdes sammen. Beboerne taler blandt andet om madens kvalitet, som der er lidt delte meninger om.</p> <p>Medarbejderen, der sidder ved bordenden af det store bord, kommunikerer venligt med beboerne, og særligt med den beboer, medarbejder hjælper under spisningen. Derudover observeres der ikke kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.</p>

	Der sidder ikke medarbejdere ved det andet bord. De tre beboere, der sidder her, kommunikerer ikke sammen.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne er opmærksomme på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse under hele forløbet. Dette gøres blandt andet ved, at beboeren gives forskellige og relevante valg. Fx spørges om tilladelse, inden fjernsynet slukkes, om beboeren er klar til at komme op, og om beboeren ønsker en bestemt bluse på. Herudover italesætter medarbejderne deres handlinger over for beboeren, inden disse udføres. Plejen gennemføres i et roligt tempo, som er afstemt beboerens behov. Beboeren virker tryk og afslappet under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Maden anrettes på mindre fade, så beboerne selv kan foretage deres valg. Tilsynet observerer, at beboerne hjælper hinanden med at få maden fra fadet.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren har en halvsidig lammelse og har kun sparsomme ressourcer til at deltage i plejen med. Der anvendes vend-let system og loftlift i forflytningerne. Beboeren deltager aktivt ved at bøje og strække sit raske ben ved påklædningen. Medarbejderen roser beboeren for sin indsats og italesætter, at beboeren er god til at hjælpe.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet bemærker, at fadserveringen bidrager til, at beboerne hjælper hinanden indbyrdes og benytter egne ressourcer i størst muligt omfang. Der ses også små kander og kartoner med drikkevarer på bordene, som understøtter en rehabiliterende tilgang. En beboer opfordrer fx sin sidemand til at tage sig lidt mad. Beboerne taler om måltidet. En medarbejder støtter en beboer i indtagelse af frokostmåltidet. Medarbejderen spørger venligt beboeren, om hun er klar til at få noget at spise, og hun adviserer om sine handlinger undervejs. Medarbejderen spørger beboeren, om hun kan lide maden. Medarbejderen udfører hjælpen på en faglig korrekt måde. Medarbejderen roser beboeren for, at hun har spist en stor portion.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudierne er respektfuld, ligeværdig og anerkendende, og kommunikationen foregår på meget tilfredsstillende vis. Ved observationsstudiet af den personlige pleje vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboerens medindflydelse og arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne indleder besøget med at klargøre alle remedier, så de nødvendige hjælperedskaber er tilgængelige. Fjernsynet slukkes, inden plejen påbegyndes. Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og gennemføres uden unødige afbrydelser.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Tre medarbejdere varetager opgaver i forbindelse med måltidet. To medarbejdere anretter mad og går til/fra de beboere, der spiser i egen bolig.</p> <p>Medarbejderen, der som den eneste deltager ved måltidet, har sin telefon på sig, hvilket giver anledning til forstyrrelser et par gange. Medarbejderen forlader bordet to gange for at hente ting, der mangler.</p> <p>Der ventes med at tage af bordet, til alle har spist færdigt og der udføres ikke praktiske opgaver i køkkenet, der forstyrrer måltidet for de beboere, der har valgt at spise i den fælles spisestue.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at der ved observationsstudiet af den personlige pleje sker en særdeles tilfredsstillende organisering af arbejdsopgaverne, så hjælpen kan foregå uden unødvendige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af måltidet generelt sker en meget tilfredsstillende organisering og tilrettelæggelse af måltidet. Tilsynet vurderer dog, at det i organiseringen af måltidet bør have højere prioritet, at flest mulige medarbejdere sidder med under måltidet i den fælles spisestue frem for en organisering, hvor to medarbejdere hjælper med servering af maden for beboere, der vælger at indtage måltidet i egen bolig. Det er tilsynets vurdering, at der under måltidet i spisestuen forekommer mindre forstyrrelser på grund af telefonopkald, hvilket kunne forebygges med anden organisering.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren har sparsomme ressourcer, og kan derfor ikke deltage aktivt i de praktiske opgaver. Disse udføres af den ene medarbejder, mens den anden medarbejder støtter beboeren med pleje på badeværelset.</p> <p>Der foretages oprydning, udluftning, skift af sengetøj og sengeredning. Alle opgaver udføres fagligt korrekt og ud fra relevante retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejderen, der sidder med under måltidet, udfører ikke praktiske opgaver under måltidet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne ifører sig begge korrekte værnemidler.</p> <p>Beboeren vaskes for nede i sengen. Plejen udføres på korrekt vis og ud fra gældende retningslinjer. Den nedre påklædning udføres, mens beboer ligger i sengen.</p> <p>Medarbejderne placerer liftsejlet, og beboeren liftes på korrekt vis over i kørestolen. Under liftning er den ene medarbejder opmærksom på at støtte beboeren omkring den paretiske side. Medarbejderne italesætter en opmærksomhed på, at beboer placeres korrekt i kørestolen.</p> <p>Den øvre pleje udføres af den ene medarbejder på badeværelset. Hertil udviser medarbejderen en faglig opmærksomhed på tøjets placering og på tandbørstning. Beboeren støttes med placering af en skinne på den paretiske hånd. Medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt i kørestolen og anvender pude til lejringen.</p> <p>Beboeren køres herefter ud i spisestuen. Medarbejderen serverer kaffe og morgenmad for beboeren. Der udleveres medicin, som er kontrolleret på korrekt vis.</p> <p>Under plejen udfører medarbejderne korrekt skift af handsker, hvor der samtidig udføres korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og med hensyntagen til beboerens individuelle behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på korrekt måde følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne. Endvidere vurderer tilsynet, at der i forbindelse med hjælpen til personlig pleje er et særdeles tilfredsstillende fokus på at skabe tryghed og velvære for beboeren.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer, at alle fællesarealer på plejehjemmets fire etager fremstår rene og ryddelige og med en hjemlig indretning, tilpasset målgruppen.</p> <p>Fællesrummene i afdelingerne er naturligt opdelt med spisestue i forlængelse af køkkenet samt en TV-stue, som virker indbydende og giver mulighed for sociale aktiviteter og hyggeligt samvær.</p> <p>Der er et træningslokale med forskellige træningsredskaber og en stor sal, hvor flere beboerne kan samles.</p> <p>Plejehjemmet har en lille atriumgård med bænke og demens-venlige dyr.</p> <p>Om morgenen ses beboere, der spiser morgenmad på fællesarealet. Bordene er dækket, så beboerne selv kan betjene sig med morgenmad. To beboere sidder og taler hyggeligt sammen.</p> <p>Medarbejderne banker på døren, før de går ind i boligen. Tilsynet bemærker, at en medarbejder banker på, stikker hovedet forsigtigt ind ad døren og spørger med tydelig stemme "Må jeg komme ind til dig?".</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder følger en beboer ind i beboers bolig. Beboeren fortæller, at hun gerne vil hjem. Medarbejderen forsikrer beboeren med venlig stemme, at hun bor her nu. Tilsynet observerer, at beboeren, der sidder i egen bolig, flere gange i løbet af formiddagen er kaldende og råbende. En medarbejder forklarer tilsynet om beboerens situation, og medarbejder beskriver de indsatser, der er gjort - og stadig gøres - for at berolige beboeren. Medarbejderen nævner blandt andet, at der er iværksat samarbejde med geriatrisk team og pårørende.</p> <p>Medarbejderen går på et tidspunkt ind til beboeren. Medarbejderen taler i et stille og roligt tonefald til beboeren. Beboeren holder op med at råbe og taler selv i et normalt toneleje. Medarbejderen forsøger at berolige beboeren med, at hun nok skal hjælpe hende. Beboeren begynder straks at råbe igen, da medarbejderen forlader hende.</p> <p>En medarbejder spørger en beboer, om hun kunne tænke sig en gulerod. Beboeren takker ja. Medarbejderen sætter sig for en kort stund sammen med beboeren. Medarbejderen spørger, om ikke hun skal åbne vinduet lidt, så beboeren får frisk luft ind.</p> <p>Medarbejderne taler i en venlig tone og benytter i flere tilfælde berøring i kontakten med beboerne. Når en medarbejder henvender sig til en beboer, sker dette i øjenhøjde. Medarbejderne er smilende og har et åbent, roligt og imødekommende kropssprog.</p> <p>Der observeres ligeledes en venlig kommunikation indbyrdes mellem medarbejderne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På en afdeling sidder tre beboere ved et bord og indtager deres morgenmad. En medarbejder sidder med ved bordet og sørger for at skabe en god dialog. En anden afdeling skal på tur til et indkøbscenter.</p>

	<p>Dagens fælles-aktivitet er stolegymnastik. Under et beboerinterview banker en medarbejder på beboerens dør og spørger ind til, om beboeren ønsker at deltage i gymnastikken. Dette takker beboer ja til og siger samtidig, at hun selv kan gå derhen. Under morgenmaden henvender en beboer sig til tilsynet og spørger ind til gymnastikken. En medarbejder fortæller på en venlig måde beboeren, at gymnastikken først er kl. 11, og at medarbejderen nok skal sikre, at beboeren kommer derned.</p> <p>Tilsynet observerer kort gymnastikken, som foregår i plejehjemmets store sal. Her er en lille gruppe beboere samlet. Stolene er placeret i en rundkreds, så alle kan se hinanden. En medarbejder instruerer og viser, hvilke øvelser der skal udføres. Beboerne følger medarbejderens anvisninger.</p> <p>Der er en god og hyggelig stemning under aktiviteten.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at indretningen på fællesarealerne på særdeles tilfredsstillende måde indbyder til aktivitet og socialt samvær. Tilsynet vurderer endvidere, at der på en særdeles tilfredsstillende måde udvises en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et særdeles tilfredsstillende og varieret tilbud om aktiviteter, og at der er socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Alle beboerne beskriver, at de har det godt og er trygge ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>De kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har det godt, og det at bo på plejehjemmet har været en ny begyndelse".</i> • <i>"Jeg føler mig tryk i min lejlighed".</i> • <i>"Jeg er meget tryk - specielt fordi jeg fik en lejlighed øverst og kan sove med åbent vindue".</i> • <i>"Når det ikke kunne være anderledes, er det fint nok... tænker ikke det ville være bedre andre steder".</i> • <i>"Det er et godt sted at bo, medarbejderne er altid venlige".</i> • <i>"Jeg har det godt nok".</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver for tilsynet, at de generelt har en oplevelse af at have selvbestemmelse og medindflydelse på egen hverdag.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Corona og nedlukningen påvirkede da min selvbestemmelse, da der var mange ting, man ikke måtte. Men sådan var det jo for alle. Nu er det hele heldigvis begyndt at åbne op igen, det er dejligt".</i> • <i>"Personalet banker altid på, og de respekterer også privatlivets fred - hvis jeg fx har gæster, så går de ud igen og kommer tilbage senere".</i> • <i>"Personalet taler altid pænt, og man kan få nogle gode snakke".</i> • <i>"Jeg kan selv sige til og fra, og det respekteres".</i> Beboeren understreger, at han føler sig inddraget i eget liv, trods fysiske og helbreds-mæssige udfordringer.

	<p>En beboer, beskriver, at hun oplever selvbestemmelse, og at hendes valg respekteres, fx i forhold til sengetid, og hvad tid hun står op. Beboeren fortæller endvidere, at hun har en vaskemaskine i boligen, hvilket hun er meget glad for.</p> <p>En anden beboer udtrykker tilfredshed med, at det respekteres, at han ønsker at ligge meget i sin seng.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af den faste hjælp. Beboerne oplever, at der altid er mulighed for at få hjælp, når de har brug for det.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er så fornemt, at jeg får morgenmaden serveret på sengen".</i> • <i>"Jeg er glad for den hjælp, jeg får fra min kontaktperson. Hun kender mig godt og ved, hvordan det skal gøres".</i> • <i>"Jeg tager selv bad og sådan. Det er jeg glad for".</i> • <i>"Jeg klarer mig selv... endnu".</i> <p>Beboerne oplever, at deres ressourcer inddrages i plejen, og at de opfordres til at gøre det, de selv kan. Beboerne oplever også, at de kan tale med medarbejderne om den hjælp, de modtager, og at der bliver lyttet til dem.</p> <p>I forhold til medicinen oplever syv ud af otte ingen problemer med givningstidspunkterne. Beboerne udtrykker oplevelsen af, at personalet har godt styr på medicinbehandlingen.</p> <p>En beboer oplever, at specielt aftenmedicinen ikke altid gives på det ordinerede tidspunkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Kl. 17-medicinen bliver nogle gange først givet kl. 18 til aftensmåltidet. Jeg er begyndt at sige det til personalet, når de ikke kommer til tiden".</i> <p>Beboerne oplever ikke, at der er noget at klage over, men de fleste ville gå til deres kontaktperson, hvis de havde noget, de var utilfredse med.</p> <p>En beboer fortæller, at der har været afholdt møder, som beboeren tidligere har deltaget i. Her var der mulighed for at få indflydelse eller ytre sin mening, hvis der var noget, man var utilfreds med. Beboeren deltager ikke længere i møderne.</p>
Observation	<p>Tilsynet observerer, at rengøringsstandarder i boligerne er særdeles tilfredsstillende. Ligeledes ses der tilfredsstillende renholdelse af hjælpemidler.</p> <p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Flere beboere fortæller, at de har en kontaktperson, som primært er den, der hjælper dem i hverdagen. Beboerne udviser forståelse for, at det ikke altid kan være kontaktpersonen, der varetager plejen af dem.</p> <p>Flere beboere nævner dog, at de er glade for, at de selv kan sige til og fra, da der ofte kommer vikarer, som ikke virker bekendt med deres plejebehov.</p>

	<p>Beboerne udtrykker eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Hver gang min kontaktperson ikke er på arbejde, så er det helt sikkert, at der kommer en vikar ind. Det er ret irriterende, for de ved ikke, hvad der skal gøres - men det faste personale klarer det fint”. • ”Der er bare en alt for stor udskiftning i personalet - der er jo vikarer på hele tiden”. <p>Beboerne oplever, at der bliver fulgt op på aftaler.</p> <p>En beboer udtrykker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Jeg synes, de overholder aftalerne med mig. Man skal ikke sige det flere gange”.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, når denne leveres af de faste medarbejdere og/eller beboerens kontaktperson. Tilsynet vurderer samtidig, at beboerne generelt er mindre tilfredse, når hjælpen udføres af vikarer, idet disse ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres. Tilsynet vurderer, at der er tale om tilfredsstillende forhold i relation til at sikre udlevering af medicin på de rigtige tidspunkter - fraset i et eksempel. Dette vedrører en beboers oplevelse af, at aftenmedicin ikke i alle tilfælde udleveres kl. 17, som ordineret, men først udleveres kl. 18 ved aftensmaden. Tilsynet vurderer, at beboerne ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver samstemmigt, at alle medarbejderne har en venlig og respektfuld tone, og de beskriver, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne er gode til at banke på døren, inden de træder ind i boligen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”De taler meget pænt til mig - Hvis ikke de gjorde, skulle jeg nok sige til”. • ”Personalet er fine, der er ikke noget”. • ”Jeg oplever ikke, at de taler nedværdigende eller noget”. • ”Alle taler pænt - også vikarerne”. • ”De banker eller ringer altid på, og de opfører sig generelt meget respektfuldt”. <p>Beboerne fortæller om de aktiviteter og muligheder for samvær, der er på plejehjemmet. Flere af beboerne bruger månedsplanen over aktiviteter til at orientere sig i. Beboerne beskriver, at personalet er hjælpsomme med at fortælle om planlagte ture/arrangementer, men at et nej også respekteres, hvis man ikke ønsker at deltage.</p> <p>En beboer fortæller, at hun deltager i aktiviteter, og også nogle gange sammen med friske beboere fra de andre afdelinger.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeg skal til gymnastik nu, og i morgen skal jeg i centret. Det glæder jeg mig til”.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"I morgen er vi tre beboere, som skal på Spinderiet. Jeg har også været i Netto med en".</i> • <i>"Jeg går tit ned til nogle på de andre afdelinger - dem har jeg mødt til gymnastik".</i> • <i>"Jeg har en aftale med en fysioterapeut om, at jeg godt må gå ned og bruge motionscyklerne".</i>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til privatliv og personlige grænser.

Tilsynet vurderer, at beboerne finder aktivitetstilbuddene særdeles tilfredsstillende.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>Tre beboere har erfaring med overgange mellem hospital/midlertidige pladser og plejehjem.</p> <p>Alle tre beboere har en oplevelse af, at medarbejderne var velinformerede ved udskrivelsen til plejehjemmet.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De får jo besked fra lægen eller hospitalet. Men jeg holder også selv meget styr på det".</i> • <i>"Jeg blev godt modtaget, og jeg følte de var godt informerede om min situation - der blev også fulgt godt på ændringerne, da jeg kom hjem".</i> • <i>"De virkede som om, de havde styr på det".</i> <p>En beboer fortæller, at han har talt meget om sit indlæggelsesforløb med en af medarbejderne i aftenvag. Beboeren giver udtryk for at have haft en særlig god dialog med vedkommende. Beboeren fortæller endvidere, at en læge fra hospitalet har været ude og tale med personalet om planen for hans sygdomsforløb. Beboeren har ikke oplevet udfordringer med hverken medicin eller hjælpemidler.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hun har indtryk af, at personalet taler med hendes læge ved behov.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne har særdeles tilfredsstillende oplevelser i forbindelse med overgange mellem hospital og plejehjem.

Tilsynet vurderer, at beboerne føler sig godt modtaget, når de kommer hjem fra hospitalet, og at medarbejderne følger godt op på beboernes helbredsmæssige situation efter en hospitalsindlæggelse.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Én beboer udtrykker tilfredshed med maden, de resterende syv beboere oplever mindre tilfredshed hermed.</p> <p>Beboerne udtrykker eksempelvis følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den er jeg ikke glad for, den er kedelig - meget kedelig".</i> • <i>"For det meste er den hakket i småstykker, som om man er en baby".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Før i tiden fik vi blødkogt æg i weekenden, og en øl eller vin til aftensmaden - det er sparet væk".</i> • <i>"Den smager ikke af noget... eller i hvert fald ikke af det, den skal".</i> • <i>"Morgenmaden er ok, og frokosten kan også gå an - det er primært aftensmaden, der er kedelig".</i> <p>To beboere fortæller, at de har kendskab til en "tilfredshedseddelse", der kommer fra køkkenet, og som kan udfyldes som en slags evaluering af måltidet. En af beboerne udtrykker, at hun dagligt udfylder sedlen. En anden beboer har ingen erfaring med at komme med ønsker eller forslag, men beboer er bekendt med, at muligheden foreligger.</p> <p>Øvrige beboere giver umiddelbart udtryk for, at de ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker til maden. Tilsynet anerkender, at beboernes manglende kendskab kan være relateret til beboerens hukommelsesmæssige udfordringer.</p> <p>En beboer nævner, at man har mulighed for at ønske sin livret på sin fødselsdag.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der dagligt kan udfyldes en "tilfredshedseddelse", og at en medarbejder fra køkkenet med fast frekvens spørger ind til beboernes tilfredshed på området.</p> <p>Fem af beboerne spiser i spisestuen sammen med de andre beboere. Beboerne beskriver, at stemningen ude ved måltidet oftest er hyggelig, og at de er glade for deres faste pladser. Der er mulighed for at tale med dem, de sidder til bords med. De tre andre beboere spiser efter eget valg i egen bolig.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever mindre tilfredshed med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der spiser i spisestuen, oplever, at samværet er hyggeligt, og at der er en god stemning.

Det er tilsynets vurdering, at fem beboere ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker og evaluere på oplevelser omkring maden. Tilsynet anerkender, at beboernes manglende kendskab kan være relateret til beboernes hukommelsesmæssige udfordringer.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er ansat nye aktivitetsmedarbejdere. Dette har gjort en stor forskel, da der tilbydes mange aktiviteter. Herudover handler medarbejderne med beboerne 2-3 gange om ugen. Dette har stor betydning for beboerne, både fordi de får frisk luft, og fordi de selv kan handle ind.</p> <p>Herudover arbejdes der med maden, og der er fokus på, at beboerne spørges ind til ønsker om, hvad de ønsker at spise.</p> <p>Endvidere arbejdes der med forbedringsindsatsen, hvor der kigges ind i forskellige områder, som fx hygiejne, dokumentation og medicin, hvor der er mulighed for at skabe forbedringer. En medarbejder er med i arbejdet, og medarbejder beskriver dette som værende lærerigt og spændende. Hertil beskrives det, at de ud fra data kan se, om der er sket en forbedring.</p>

	Herudover er der fokus på kommunikation, og at der er en god kommunikation internt mellem medarbejderne. Der er udarbejdet afdelingsvise aftaler omkring brug af whiteboard, hvor det noteres, hvilke medarbejdere der har hvilke telefoner, så det er let at kontakte en kollega. På de faste formiddagsmøder deltager ledelsen, og her tales ind i hverdagen, udfordringer og læring omkring konkrete hændelser. Dette beskrives som et lærerigt møde, der også bidrager til god kontakt mellem kollegerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejdere kommer med forskellige eksempler på, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikation med beboerne, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At de skal være smilende. • At de anvender aktivt lytning. • At de anvender kropssprog. • At de fx holder beboerne i hånden for at være nærværende, og at de benytter fysisk kontakt. <p>Kollegerne imellem er der opmærksomhed på medarbejdernes indbyrdes kommunikation. Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde, og at man internt har det godt sammen.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på kolleger, og de hjælper hinanden, hvis beboerne ringer, så beboerne ikke skal opleve at vente for længe.</p> <p>Det gode samarbejde er vigtigt og værdsættes meget højt.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne ser de pårørende som en ressource, som bliver inddraget, hvor det skønnes relevant. Til indflytningssamtaler spørges der ind til beboernes ønsker og vaner. Her har pårørende også mulighed for at deltage. Beboernes individuelle ønsker dokumenteres i besøgsplanen.</p> <p>Måden, beboerne spørges på, medvirker til at sikre beboernes selvbestemmelse. Hertil kommer en medarbejder med et eksempel, hvor hun på en venlig måde inviterer beboeren til frokost, frem for blot at orientere om, at frokosten er klar. Herudover spørges der ind til ønsker til maden, og om der fx ønskes et glas mælk, også selv om en beboer altid drikker mælk.</p> <p>Ved aftensmåltidet er der mulighed for at notere på en seddel, hvad beboerne synes om maden. Det er dog ikke alle afdelinger, der har lige stort fokus på dette, ifølge medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at hvis en beboer fravælger hjælpen til pleje, taler de med beboer om konsekvensen af beboers valg. I forhold til de beboere, der grundet kognitiv funktionsnedsættelse ikke kan forstå det sagte, anvender medarbejderne socialpædagogiske tiltag. Eksempelvis inddrages kompetencer og erfaringer fra andre kolleger, som kan tilgå beboerne på anden måde, og måske derved kan lykkes med at motivere beboerne til at modtage hjælpen.</p> <p>Klippekortet anvendes aktivt på plejehjemmet, fx til at gå ture og foretage indkøb. Anvendelse af klip registreres i Cura, så det sikres, at klippekortet anvendes, og der kan følges med i, om beboerne bruger deres klip.</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p>Den rehabiliterende tilgang beskrives som en metode til at få beboerne til at gøre mest muligt selv som led i fastholdelse af deres funktionsniveau. Der anvendes motivation, guidning og anerkendelse for at få beboerne til at være aktive under udførelse af hjælpen. Herudover beskriver medarbejderne, at der anvendes en kompenserende tilgang, og at der arbejdes med at inddrage beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang ud over i plejen. Eksempelvis kan beboerne hjælpe med at lægge eget tøj sammen. I den rehabiliterende tilgang tages individuelle hensyn, så alle beboere får mulighed for at føle, at de er vigtige bidragsydere.</p> <p>Der er tæt samarbejde med fysio- og ergoterapeuter, og der er tværfaglige møder hver onsdag, hvor evt. udfordringer eller træningsmuligheder vedrørende den enkelte beboer kan drøftes.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Samarbejdet med hospitalet sikres ved, at hospitalet ringer til plejehjemmet, når en beboer skal udskrives. Her tales ind i eventuelle ændringer i medicin eller almentilstand. Social- og sundhedsassistenter læser udskrivelsesrapporten, og der gøres forskellige forberedelser, såfremt en beboer har forandringer i funktionsniveauet.</p> <p>Forandringerne dokumenteres og lægges som opgaver i Cura, og der er faste morgenmøder, hvor man drøfter beboernes helbredsmæssige tilstand. På de faste formiddagsmøder samles der op gennem faglig sparring.</p> <p>Beboerne kan mærke det gode tværfaglige samarbejde ved, at de får den rette pleje og behandling. Det gode samarbejde sikrer også, at beboerne bliver hørt, og at der bliver fulgt op som planlagt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende faglig forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
<p>Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at skabe forudsigelighed og tryghed for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At man følger den enkelte beboers behov og rutiner. • At man præsenterer sig, og dagligt introducerer sig som dagens kontaktperson. • At beboerne har en fast kontaktperson. • At man forbereder sig til besøget ved at orientere sig i dokumentationen. • At man kan følge op på de ting, der er sket hos beboeren. • At der gives en faglig forklaring, såfremt beboeren har behov for det. <p>På plejehjemmet anvendes TOBS ved ændring i adfærd, og der er stort fokus på at arbejde med forebyggende tiltag som led i forebyggelse af fx urinvejsinfektioner og tryksår.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for at få hjælpemidler, som madras eller vend-let, hvis behovet opstår.</p>

	<p>En medarbejder redegør fagligt korrekt for retningslinjerne i forbindelse med medicinbehandling, herunder hvad der skal kontrolleres, jf. instruks, når der gives medicin.</p> <p>Såfremt der observeres fejl i medicinen, tages der kontakt til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske.</p> <p>Ved øjendråber kontrolleres det også, at der er påført anbrudsdato. Dette beskrives som et særligt indsatsområde ift. forbedringsmodellen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de indleder besøget med at finde rette remedier og tøj klar, så plejen og støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.</p> <p>På kontoret er der tavle, hvor det noteres, hvilke medarbejdere der varetager plejen hos de forskellige beboere, så medarbejderne ved, hvor kollegerne befinder sig. Der gives besked til kollegerne, såfremt man går ind til en beboer, hvor der ikke skal ske forstyrrelser, og ansvarshavendes telefon gives videre til anden kollega, hvis dette er nødvendigt.</p> <p>En medarbejder redegør for arbejdsgange og tilbagemeldinger ved ændringer i beboernes tilstand. Hertil foretages faglige observationer, som videregives til social- og sundhedsassistenten. Medarbejderne italesætter, at det kun er social- og sundhedsassistenterne, der udfører TOBS.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de medbringer en iPad, når de går til en opgave for at sikre tidstro dokumentation og registrering af medicingivning. Medarbejderne har fokus på at undgå at samle til bunke, hvad dokumentationen angår.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er superbrugere i huset, og at der er en kultur, hvor faglig sparring med kolleger er en naturlig del af hverdagen. Medarbejderne beskriver, at de altid kan spørge om hjælp, når der opstår tvivl.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne henviser til KK-intranet i forhold til at udsøge gældende vejledninger og retningslinjer. Herudover beskrives det, at der er en mappe, som medarbejderne kan tilgå.</p> <p>En medarbejder beskriver arbejdet med VAR, og hvordan redskabet anvendes i praksis.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvor der kan søge instrukser og vejledninger, og at redskaberne anvendes i den daglige praksis.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Ved udarbejdelse af besøgsplanen tages udgangspunkt i de oplysninger, som følger med beboerne ved indflytningen. Planen opdateres løbende ud fra de observationer, der gøres hos beboeren, og der foretages dokumentation, når der observeres ændringer i beboerens helbredsmæssige situation.</p> <p>Beskrivelserne skal være handlevejledende og indeholde oplysninger om beboernes særlige ønsker og behov. Besøgsplanen skal være så detaljeret, at alle kan udføre planen.</p> <p>Besøgsplanen anvendes hos beboere, som de ikke har et forudgående kendskab til. Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne er af en god kvalitet, og at de får de oplysninger, de har behov for.</p>
Handlingsanvisninger	<p>En medarbejder redegør for, hvornår der skal udarbejdes handlingsanvisninger. Dette gøres i relation til alle sundhedslovsydelser. Disse udarbejdes af social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>Social- og sundhedshjælperne udarbejder handlingsanvisninger relateret til servicelovsindsatser.</p> <p>Handlingsanvisningerne skal indeholde beskrivelser af indsatsen, samt hvem der er den behandlingsansvarlige læge.</p> <p>En medarbejder beskriver, at de udsøgte handlingsanvisninger indeholder gode og tilstrækkelige informationer om indsatsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen observationer, som fører til yderligere anledning for refleksion med medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering -	

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 2021" 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
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <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 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

En enkelt faktisk fejl vedr. mål 2, side 9, hvor der står:

Der skal også indføres BPSD på demensområdet. Der er netop ansat en social- og sundhedsassistent, som skal indgå i arbejdet på tværs af afdelinger, men der er også ønske om en demenskoordinator, som kan understøtte arbejdet. I afdelingerne er der ligeledes demensfaglige personer til at støtte op lokalt.

Det er korrekt at:

Der skal også indføres BPSD på demensområdet. Der er netop ansat en social- og sundhedsassistent, som skal indgå i arbejdet på tværs af afdelinger - (som demens-vidensperson). Rapporten er tilrettet og social- og sundhedsassistenten benævnes som demensvidensperson.

Men det efterfølgende (som jeg har fremhævet med gul) er ikke helt korrekt, her gælder det at:

Vi har i hver afdeling tilknyttet en demens vejleder og på sigt et ønske om 2 demensvejledere pr. afdeling (udover den tværgående demens vidensperson). Rapporten er rettet, og det er noteret, at der på hver afdeling er en demensvejleder, som skal støtte op om indsatsen. Der er på sigt et ønske om, at der skal være to demensvejledere på hver afdeling.

Ps. Til orientering - der er i København ikke noget der hedder en demenskoordinator decentralt.

I øvrigt tak for en god dag med jeres tilsynsførende

Bh Tina L. Olsen

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.