



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Solgaven

Uanmeldt ordinært tilsyn, inkl. lørdagstilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	26
4.1	FORMÅL	26
4.2	METODE	26
4.3	VURDERINGSSKALA.....	27
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	28
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	28
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	29

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 de 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: Solgaven Plejehjem, Følager 15, 2500 Valby
Leder: Vena Brauner
Antal boliger: 93 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. november 2021 og lørdag den 20. november 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• 2 observationsstudier, begge foretaget lørdag• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at der under observationsstudiet til personlig pleje er konstateret alvorlige mangler i forhold til hygiejnen. Herudover er der konstateret mindre mangler i forhold til enkelte områder, mens størstedelen af forholdene på plejehjemmet er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Ved dette års tilsyn er der dog fortsat konstateret mangler i forhold til beboernes oplevelse af kontinuitet.

Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, herunder et projekt, som skal medvirke til at øge beboernes oplevelse af kontinuitet, tryghed og selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Tilsynet har foretaget to observationsstudier under lørdagstilsynet, et af personlig pleje og et af et frokostmåltid. Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og ligeværdighed kommunikation, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Samtidig vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under begge observationsstudier, som ligeledes tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, i det omfang det er muligt, grundet beboernes ressourcer og serveringsform under måltidet.

Observationsstudiet af personlig pleje er velorganiseret og forløber uden afbrydelser. Dette er ligeledes tilfældet under måltidet, hvor det vurderes, at organiseringen medvirker til, at den faste medarbejder har mange opgaver, som dog udføres med stor rutine.

Den praktiske støtte under begge observationsstudier udføres ud fra gældende retningslinjer og med hensyn til beboernes individuelle behov. Samtidig vurderes, at en beboer støttes på faglig korrekt vis til indtagelse af måltidet.

Det er dog tilsynets vurdering, at der under den personlige pleje forekommer alvorlige mangler i hygiejnen. Medarbejderen er ikke tilstrækkeligt opmærksom på rent og urent under den nedre hygiejne, idet hun gør kluden våd i vaskefadet med den samme hånd, som hun anvender til at vaske beboeren forneden med. Herudover foretager medarbejderen ikke korrekt handskeskift umiddelbart efter den nedre pleje er færdiggjort, og hun foretager ikke korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift under hele forløbet.

På baggrund af observationer på fællesarealerne på plejehjemmet vurderer tilsynet, at der er en imødekommende, venlig og anerkendende kommunikation, men at medarbejderne i ét tilfælde kommunikerer om beboerne på fællesarealerne. Kommunikationen omhandler ikke personfølsomme oplysninger, men fremstår upassende, idet der er flere beboere til stede i rummet.

Det vurderes, at der forekommer forskellige aktiviteter og socialt samvær på begge tilsynsdage. Samtidig vurderes, at en pårørende oplever, at aftaler ikke altid overholdes, men at de er glade for plejehjemmet og tilfredse med hjælpen.

Tilsynet har foretaget otte beboerinterviews, hvoraf halvdelen er gennemført om lørdagen. På baggrund heraf vurderer tilsynet, at beboerne i høj grad giver udtryk for at have en hverdag på plejehjemmet, som de er tilfredse med, og hvor de oplever trivsel, tryghed og selvbestemmelse.

Det vurderes, at beboerne oplever, at få den hjælp og støtte til personlig pleje som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne oplever, at de gives mulighed for at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres på de aftalte tidspunkter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at aftaler overholdes, men at fire beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen. Hertil oplever tre beboere, at vikarer og afløsere ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til hvilken hjælp og støtte, de har behov for, samt hvordan man bedst hjælper beboere med synsnedsettelse.

I forhold til kontakten til medarbejderne vurderer tilsynet, at beboerne i høj grad giver udtryk for at opleve en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Ligeledes vurderes, at beboerne oplever et varierende og særdeles tilfredsstillende udvalg af aktiviteter, som de i stor udstrækning benytter sig af og glædes ved.

Vedrørende overgange vurderes, at to beboere beskriver gode overgange i forbindelse med indflytning, mens to andre beboere har oplevelser med tilfredsstillende overgange ved udskrivelse fra hospitalet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne vil kontakte læge eller hospital, såfremt der er behov for det.

Under beboernes oplevelse af mad og måltid vurderes det, at alle beboere, fraset en, udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet, hvortil maden beskrives som velsmagende, veltilberedt og varieret. Beboerne oplever alle, at der er mulighed for indflydelse på maden og menuen, samt at der generelt bliver lyttet til deres meninger. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne beskriver stemningen under måltidet med varierende udsagn, hvortil nogle beboere er tilfredse med stemningen under måltidet, mens andre beskriver stemningen som værende stille eller kedelig.

Tilsynet har foretaget et medarbejderinterview og vurderer herudfra, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, hvortil der er sammenhæng med de emner, som er italesat af ledelsen.

Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en ligeværdig, respektfuld og anerkendende kommunikation ud fra målgruppens særlige behov, for hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og for hvordan beboerne støttes ud fra en rehabiliterende tilgang. Samtidig vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en ligeværdig, respektfuld og anerkendende kommunikation ud fra målgruppens særlige behov. Herudover kan medarbejderne redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og for hvordan beboerne støttes ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde med forskellige aktører, men at der opleves udfordringer i samarbejdet mellem sektorovergange. Hertil beskriver medarbejderne, at der altid oprettes utilsigtede hændelser på området.

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe tryghed for beboerne, samt for hvorledes der arbejdes med at øge beboernes sikkerhed, herunder korrekt kontrol i forbindelse med medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i henhold til plejen af beboerne og dokumentationsarbejdet. Samtidig vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de anvender instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde, og for hvordan der arbejdes med sikre handlevejledende beskrivelser i både besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet til personlig pleje forekommer alvorlige mangler i hygiejnen, hvilket skyldes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen ikke er tilstrækkeligt opmærksom på ren og uren procedure under den nedre hygiejne. • At medarbejderen ikke foretager korrekt handskeskift umiddelbart efter den nedre personlige pleje er færdiggjort. • At medarbejderen ikke foretager korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift under hele forløbet. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres en målrettet og skærpet opmærksomhed på hygiejnen, hvor det sikres, at medarbejderne følger de gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p>Hertil anbefales, at der iværksættes indsatser som medvirker til at sikre korrekt hygiejne i forbindelse med den personlige pleje, samt korrekt skift af handsker, samt korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne i ét tilfælde kommunikerer om beboerne på fællesarealerne. Kommunikation omhandler ikke personfølsomme oplysninger, men fremstår upassende, idet der er flere beboere til stede i rummet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der som en del af det fastsatte kvalitetsarbejde sættes fokus på medarbejdernes kommunikation på fællesarealerne, således at der ikke tales om beboerne i situationer, hvor andre beboere er til stede.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at fire beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen. Hertil oplever tre beboere, at vikarer og afløsere ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til hvilken hjælp og støtte de har behov for, eller hvordan man bedst hjælper beboere med synsnedsættelser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet arbejder målrettet med at øge beboernes oplevelse af kontinuitet, hvor der samtidig implementeres arbejds gange som understøtter at vikarer og afløsere har tilstrækkeligt kendskab til den hjælp og støtte, som beboerne har behov for, samt viden om særlige opmærksomhedspunkter vedrørende specialet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboerne beskriver stemningen under måltidet med varierende udsagn, hvortil nogle beboere er tilfredse med stemningen under måltidet, mens andre beskriver den som værende stille eller kedelig.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet som en del af arbejdet med måltidet, sætter fokus på at skabe god dialog og hyggelig stemning under måltidet, således at beboernes tilfredshed på området øges.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmet modtog, ved sidste års virtuelle tilsyn, anbefalinger målrettet beboernes oplevelse af hverdagslivet på plejhjemmet og oplevelse af kontinuitet ift. kontaktpersonsordningen, samt på at sikre medicin til tiden og på dokumentation af effekt på pn-medicin. Herudover var der anbefalinger vedrørende både den sundhedsfaglige og den social- og plejefaglige dokumentation.</p> <p>Lederen redegør for opfølgningen på anbefalingerne, hvor der i forhold til beboernes oplevelse af hverdagsliv beskrives, at der i tiden med Covid-19 blev tilknyttet en aktivitetsmedarbejder til hver afdeling. Træning og aktivitet blev derfor udført afdelingsvis. Dette bevirkede, at beboere, som ikke tidligere havde deltaget i de store tværgående aktiviteter, nu deltog i aktiviteter i de mindre fællesskaber.</p> <p>Efter genåbningen er der afholdt møder med beboerne, hvor der er drøftet hvilke typer af aktiviteter beboerne ønsker, samt hvornår på dagen, de skal afholdes. Dette har medført, at enkelte aktiviteter er flyttet fra aftentimerne til dagtimerne. Lederen fortæller, at der tilbydes mange forskellige typer af aktivitet og træning.</p> <p>I forhold til beboernes oplevelse af kontinuitet og kontaktpersonsordning, beskriver lederen, at området er italesat både generelt og specifikt på afdelingerne.</p> <p>Lederen beskriver, at der på plejhjemmet arbejdes med projektet <i>"Tryghed og selvbestemmelse ved faste teams"</i> og psykologisk tryghed. I forbindelse med projektet er der gennemført beboerinterview. Samtidig er der lavet overblik over, hvor mange forskellige medarbejdere, som varetager besøg hos den enkelte beboer. Lederen fortæller, at data overordnet viser, at der er kontinuitet i besøgene hos beboerne, men at beboerne oplever, at der kan være udfordringer med, at den rette viden om beboerne, ikke altid bringes relevant i spil under besøget. På baggrund af beboernes udsagn, har hver afdeling selv valgt, hvordan der skal arbejdes med projektet, hvor en afdeling fx arbejder målrettet med kommunikationen. Herudover er der ansat en konsulent, som arbejder med ledergruppen i forhold til emnet.</p> <p>Lederen fortæller, at der som en del af kvalitetsarbejdet på plejhjemmet, er arbejdet med at sikre medicin til tiden samt dokumentation af effekt på pn-medicin. En sygeplejerske er ansvarlig for området, og der gennemføres audits ud fra Forbedringsmodellen.</p> <p>Vedrørende anbefalingen på dokumentationsområdet beskriver lederen, at der afsættes Cura-tid til medarbejderne, således at de kan gennemgå dokumentationen på egne beboere. Dokumentationen valideres af sygeplejerskerne, som også gennemfører audits. Der er arbejdet med tydelig beskrivelse og synlighed af de delegerede sygeplejeindsatser, og medarbejderne er undervist i dokumentationsopgaven. Som en del af projektet omkring tryghed og selvbestemmelse, arbejder en afdeling målrettet med at sikre tydelige beskrivelser i besøgsplanen, som understøtter beboernes selvbestemmelse.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ud over de allerede beskrevne tiltag, fortæller lederen, at der netop er opstartet et Projekt målrettet øget valgfrihed i mellemmåltider og fokus på ernæring og småtspisende beboere. Der er netop afholdt en camp, hvor medarbejdere fra dag- og aftenvagt deltog sammen med kvalitetsmedarbejderen i ernæring, lederrepræsentanter og medarbejdere fra køkkenet.</p>

	<p>Efterfølgende er der afprøvet en proteindrik baseret på saft, som tilbydes småtspisende beboere. Proteindrikken beskrives som frisk, og let at indtage.</p> <p>En af plejehjemmets sygeplejersker er ansvarlig for de utilsigtede hændelser, hvor der indsamles data og iværksættes indsatser og undervisning på baggrund af hændelserne i tæt samarbejde med afdelingslederne. Viden fra hændelserne deles herudover i plejehjemmets nyhedsbrev.</p> <p>Der arbejdes fortsat med Forbedringsmodellen. En anden af plejehjemmets sygeplejersker er ansvarlig for indsatsen i samarbejde med en afdelingsleder.</p> <p>Lederen beskriver, at der netop er afholdt beboer/pårørendemøde, og at mødet gentages ca. hvert halve år. Til mødet var blandt andet et oplæg om specialet, samt information om mobility-instruktører, aktiviteter og kontaktinformation.</p> <p>På baggrund af en tilbagemelding fra en beboer, påtænkes en anden invitationsform til næste møde. Her ønskes at skabe et hyggeligt arrangement, hvor der blandt andet serveres smagsprøver på den klimavenlige kost, som fremadrettet skal serveres på plejehjemmet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Ved dette års tilsyn er der dog fortsat konstateret mangler i forhold til beboernes oplevelse af kontinuitet.

Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, herunder et projekt som skal medvirke til at øge beboernes oplevelse af kontinuitet, tryghed og selvbestemmelse.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederen fortæller, at kvalitetsorganisationen er ændret, således at de fire sygeplejersker varetager hver deres projekt eller specialområde. En sygeplejerske er fx demensvidensperson og ansvarlig for netværket, mens en anden sygeplejerske er ansvarlig for videndeling og undervisning.</p> <p>En afdelingsleder er tovholder for sygeplejerskerne.</p> <p>Plejehjemmet har en kvalitetsmedarbejder i ernæring, som sikrer et tæt samspil mellem køkken og afdelingerne. Der afholdes samtaler med beboerne og pårørende efter behov. Plejehjemmets servicemedarbejdere er undervist i egenkontrol, og i hvordan den rehabiliterende tilgang kan understøttes under måltidet.</p> <p>Der afholdes møder i afdelingerne efter fast kadence, som understøtter, at der sker en systematisk vidensdeling omkring beboerne. Til de daglige formiddagsmøder er fastsatte emner, som trivsel og fagligt fokus. Fagligt fokus anvendes til undervisning, hvor der blandt andet er undervist i psykisk ISBAR og hygiejne.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer, hvor både mobility-instruktører, aktivitetsmedarbejder og terapeuter deltager.</p> <p>Herudover afholdes demenskonferencer, som en del af BPSD-projektet. Lederen beskriver, at der har været en positiv effekt af tilgangen hos flere beboere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til oplevelsen af hjemlighed ud fra plejehjemmets indretning, hvor der samtidig tages hensyn til målgruppen, som er blinde og svagtseende beboere.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen indleder besøget med at give beboeren sine høreapparater på. Medarbejderen anvender fysisk berøring, og har en rolig tilgang. Kommunikationen bærer præg af, at medarbejderen og beboeren har et godt kendskab til hinanden. Der er en let og til tider humoristisk tone. Medarbejderen henviser til hændelser fra beboerens livshistorie, som beboeren kan fortælle med om.</p> <p>Herudover tales om jul, og der synges forskellige sange. Medarbejderen og beboeren griner sammen flere gange og beboeren giver løbende udtryk for, at hun nyder besøget og hjælpen fra medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet:</u></p> <p>Medarbejderne hilser venligt på beboerne, som de ankommer til måltidet. En beboer har fødselsdag, og både medarbejdere og medbeboere ønsker flere gange beboeren tillykke med fødselsdagen. En medarbejder italesætter, at beboeren giver øl og sodavand i anledning af hans fødselsdag, hvilket flere af medbeboerne glædes ved og takker for.</p> <p>Medarbejderne taler tydeligt og anvender berøring i kontakten med beboerne. Beboernes fornavne anvendes i kommunikationen. Der anvendes en individuel tilgang, som er tilpasset beboernes særlige udfordringer. Fx observeres, at der anvendes tegn til at kommunikere med en beboer som er blind/stum, mens der anvendes vejledning til en beboer, som er blind.</p> <p>Indledningsvis er sparsom dialog, men efterhånden kommer der gang i samtalerne. Medarbejderne spørger ind til de aktiviteter, som beboerne har deltaget i, og der deles historier og grin mellem bordene.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen sikrer sig beboerens selvbestemmelse og medindflydelse under hele forløbet. Medarbejderen tager fx en trøje ud af skabet og præsenterer den for beboeren. Medarbejderen beskriver trøjen for beboeren, og spørger ind til om beboeren ønsker den trøje på.</p> <p>Beboeren inddrages i forløbet, som udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset beboerens vaner og ønsker. Medarbejderen italesætter sine handlinger og spørger ind til beboerens accept. Fx spørges ind til om beboeren er klar til at komme op, og om beboeren ønsker at blive smurt med creme med duft.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet:</u></p>

	<p>En medarbejder går fra bord til bord med en vogn som er påfyldt forskellige drikkevarer.</p> <p>Medarbejderen spørger hver beboer, hvad de ønsker at drikke, og serverer det ønskede.</p> <p>Flere af beboerne får individuelt anrettet mad, fx ses, at en beboer har en tallerken med snitter smurt på lyst brød, mens der serveres salat for to andre beboere. For de øvrige beboere serveres rugbrødssnitter, som er anrettet på fade. Maden præsenteres for hver beboer, som gives mulighed for at vælge de snitter, som beboeren ønsker.</p> <p>Løbende, som beboerne bliver færdige med at spise, spørges ind til om beboerne ønsker mere mad, og om maden smagte godt.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren sidder på sengekanten og drikker et glas vand, inden hun forflyttes til badeværelset med stålift.</p> <p>Medarbejderen vejleder og motiverer beboeren til at anvende sine ressourcer aktivt under plejen, ved at bede beboeren om at vaske sig i ansigtet og under armene. Medarbejderen anvender en kompenserende tilgang, og sikrer blandt andet, at beboerens hud er tilstrækkelig tør.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet:</u></p> <p>Flere af beboerne ankommer selv til spisestuen og sætter sig ved deres faste plads. Fadserveringen begrænser den rehabiliterende tilgang under måltidet. Beboerne anvender i stedet deres ressourcer aktivt ved selv at skænke øl eller sodavand i glasset, og ved selv at indtage maden.</p> <p>På hvert bord står skåle med små-indpakkede salt og peber, således at beboerne selv kan krydre maden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstuder foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset beboernes individuelle behov.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under begge observationsstudier, som ligeledes tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, i det omfang det er muligt grundet beboernes ressourcer og serveringsform under måltidet.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen har indledningsvis gjort alle remedier klar på en vogn, således at plejen kan udføres uden afbrydelser. Forløbet er organiseret hensigtsmæssigt og gennemføres i et roligt tempo, som er afstemt beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet:</u></p> <p>Under måltidet er der tre medarbejdere til stede, hvoraf to af medarbejderne er afløsere. Måltidet bærer præg af, at rollerne er tydeligt fordelt, hvor den faste medarbejder varetager serveringen, udlevering af medicin, samt støtte til en beboer med indtagelse af maden. De to afløsere sidder ved hver deres bord sammen med beboerne, og indgår i dialog med beboerne.</p> <p>Organiseringen medvirker til, at den faste medarbejder har mange opgaver. Måltidet forløber dog roligt, og opgaverne udføres med stor rutine.</p>

	<p>Beboerne tilbydes drikkevarer i takt med, at de ankommer i spisestuen. Madservingen påbegyndes først, da alle beboerne er samlet.</p> <p>Ved et bord sidder en afløser sammen med en beboer, som har behov for støtte under måltidet. Afløseren spørger ind til, om beboeren ønsker noget at drikke. Da den faste medarbejder er færdig med at servere for beboerne, bytter hun plads med afløseren, og støtter herefter beboeren med indtagelse af maden. Medarbejderen begrundes efterfølgende dette med, at hun er kontaktperson for beboeren, og derfor har et større kendskab til beboerens behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at observationsstudiet til personlig pleje er velorganiseret og forløber uden afbrydelser. Dette er ligeledes tilfældet under måltidet, hvor det vurderes, at organiseringen medvirker til, at den faste medarbejder har mange opgaver, som dog udføres med stor rutine.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren har ikke ressourcer til at deltage i de praktiske opgaver, og disse udføres derfor af medarbejderen. Medarbejderen foretager oprydning efter den personlige pleje, mens beboeren fortsat sidder på sengekanten. Dette vurderes relevant, grundet pladsforhold i boligen.</p> <p>Mens beboeren sidder på toilettet, udnytter medarbejderen tiden til at rede beboerens seng. Da plejen er færdig, og beboeren sidder i lænestolen, foretages den resterende oprydning i boligen, som forlades i pæn og ryddelig stand.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet:</u></p> <p>Bordet er dækket med tallerkener og bestik inden måltidet påbegyndes.</p> <p>Der står håndsprit på hvert bord, således at beboerne kan foretage håndhygiejne.</p> <p>Serveringen af måltidet begyndes, da alle beboere er ankommet. Oprydningen efter måltidet påbegyndes først, efter en medarbejder har spurgt, om alle beboerne er færdige med at spise. Ved et bord hjælpes beboerne ad med at samle tallerkerne, således at de let kan fjernes af medarbejderne.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Beboeren vaskes for neden i sengen. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke har tilstrækkelig opmærksomhed på rent og urent under den nedre hygiejne, idet hun gør kluden våd i vaskefadet med den samme hånd, som hun anvender til at vaske beboeren for neden med.</p> <p>Medarbejderen er opmærksom på beboerens hud og smører med fugtighedscreme. Medarbejderen foretager ikke handskeskift umiddelbart efter, at den nedre pleje er afsluttet. Dette gøres først efter at beboeren er smurt med creme bagpå, har fået ble og underbukser på, og efter at enkelte praktiske opgaver er udført.</p> <p>Under resten af forløbet foretages korrekt handskeskift. Medarbejderen spritter i enkelte tilfælde sine hænder under forløbet. Det bemærkes dog, at dette ikke sker i forbindelse med handskeskift.</p> <p>Medarbejderen giver beboeren støttestrømper på, og hjælper med den nedre påklædning.</p> <p>Medarbejderen støtter beboeren i at komme op og sidde på sengekanten. Herefter gives medicin, som er kontrolleret, og ses indtaget på korrekt vis.</p>

	<p>Beboeren forflyttes med stålift til toilettet, hvor hun gives mulighed for at sidde på toilettet, mens medarbejderen udfører praktiske opgaver og klargør den øvre personlige pleje.</p> <p>Den personlige hygiejne og påklædning udføres i samarbejde mellem beboeren og medarbejderen. Herefter liftes beboeren til lænestolen, og medarbejderen serverer morgenmad, som er tilberedt ud fra beboerens ønsker.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet:</u></p> <p>En beboer støttes med indtagelse af måltidet. Medarbejderen udfører støtten på en respektfuld og værdig måde, med en stor opmærksomhed på beboerens behov.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte under begge observationsstudier udføres ud fra gældende retningslinjer og med hensyn til beboernes individuelle behov.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at en beboer støttes på faglig korrekt vis til indtagelse af måltidet. Det er tilsynets vurdering, at der under den personlige pleje forekommer alvorlige mangler i hygiejnen. Medarbejderen er ikke tilstrækkelig opmærksom på rent og urent under den nedre hygiejne, idet hun gør kluden våd i vaskefadet med den samme hånd, som hun anvender til at vaske beboeren forneden med. Herudover foretager medarbejderen ikke korrekt handskeskift umiddelbart efter, at den nedre pleje er færdiggjort, og hun foretager ikke korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift under hele forløbet.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Ved indgangen til plejehjemmet ses en informationstavle med forskellige opslag målrettet pårørende. Her er fx invitation til jul og information om Covid-19.</p> <p>Indretningen på plejehjemmet er målrettet beboer-profilen, hvor der ses forskellige hensyn til blinde og svagtseende. Fx ses mærkning på gulv og håndtag for blinde, forskellige tegn som hjælper med at finde vej, samt en elevator, som fortæller når døre åbnes og lukkes, på hvilken etage.</p> <p>Plejehjemmet består af seks etager. Afdelingerne har en sparsom indretning, hvilket fremstår relevant for målgruppen. Der er anvendt blomster og planter, for at øge følelsen af hjemlighed.</p> <p>Hver afdeling har en fællesstue, som fremstår med en hjemlig indretning, der indbyder til hyggeligt samvær. Afdelingernes fælles spisestuer er indrettet med mindre borde, hvilket gør, at beboerne kan sidde sammen i små grupper.</p> <p>Herudover har plejehjemmet forskellige muligheder for træning og aktivitet. Der er fx en stor træningssal samt et wellnessrum, og på hver afdeling er et åbent rum med forskellige træningscykler, som beboerne frit kan benytte.</p> <p>På begge tilsynsdage ses flere eksempler på, at medarbejderne indgår i dialog med beboerne på en venlig og respektfuld måde. Medarbejderne præsenterer sig med navn, når de kommer ind i et rum, og anvender berøring i kontakten til beboerne.</p> <p>I et enkelt tilfælde bemærker tilsynet, at medarbejderne indbyrdes taler om beboerne. Samtalerne indeholder ikke personfølsomme oplysninger, men fremstår upassende, idet der er andre beboere til stede i rummet. Samtalerne foregår nogle gange på tværs af rummet, mens medarbejderne i andre tilfælde stiller sig sammen, således at oplysningerne ikke kan høres frit i rummet.</p>

Sociale aktiviteter	<p>På begge tilsynsdage er der i formiddagstimerne en rolig stemning på afdelingerne. Medarbejderne er synlige på afdelingerne, men er primært optaget af praktiske gøremål eller dokumentation. Medarbejderne indgår løbende i dialog med de beboere, som opholder sig på fællesarealerne, og tilsynet ser flere eksempler på interaktion og social aktivitet på plejehjemmet.</p> <p>Fx observeres, at enkelte beboere er ude og gå en tur på plejehjemmets store terrasse. I ét tilfælde er en medarbejder ude og gå en tur med en beboer i kørestol.</p> <p>På en afdeling ses, at to beboere sidder og nyder en gammel dansk film. På samme afdeling sidder en beboer og hjælper med at lægge klude sammen.</p> <p>På en anden afdeling er der en frisk og humoristisk stemning i den fælles spise-stue, hvor tre beboere sidder samlet ved et bord. Beboerne laver sjov med de medarbejdere, som opholder sig i rummet. Medarbejderne laver sjov tilbage, hvilket beboerne synes at nyde.</p> <p>En beboer fortæller tilsynet, at han netop har været nede og cykle. Beboeren fortæller, at det er vigtigt at holde sig i gang.</p> <p>Om lørdagen observerer tilsynet, at der på en afdeling sidder en medarbejder sammen med en beboer ved et bord i opholdsstuen. Beboeren er præget af sin demens og råber i flere tilfælde højt "hallo". Medarbejderen sidder stille ved beboeren, og besvarer straks beboerens kalden. Medarbejderen fortæller i en rolig tone beboeren om maden på tallerkenen og støtter beboeren med at finde maden. Beboeren falder til ro under samtalen, men gentager kort efter igen sin kalden. Medarbejderen svarer igen beboeren i en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen anvender gentagelser i samtalen med beboeren, og har stor fokus på at skabe tryghed for beboeren.</p> <p>Tilsynet er i kort dialog med en pårørende, som fortæller at de er glade for plejehjemmet og tilfredse med hjælpen. Dog oplever pårørende, at aftaler ikke altid bliver overholdt. Den pårørende har et eksempel fra samme uge, hvor hendes mor skulle hentes tidligt, men ikke var klar, grundet manglende videregivelse af information mellem medarbejderne.</p>
---------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende, venlig og anerkendende kommunikation på fællesarealerne, men at medarbejderne i ét tilfælde kommunikerer om beboerne på fællesarealerne. Kommunikation omhandler ikke personfølsomme oplysninger, men fremstår upassende, idet der er flere beboere til stede i rummet.

Det vurderes, at der forekommer forskellige aktiviteter og socialt samvær på begge tilsynsdage. Samtidig vurderes, at en pårørende oplever, at aftaler ikke altid overholdes, men at de er glade for plejehjemmet og tilfredse med hjælpen.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet har foretaget interview hos otte beboere, som alle beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvor de er glade for at bo og oplever tryghed. Ligeledes foretager tilsynet spontan dialog med flere af plejehjemmets beboere, som ligeledes udtrykker stor tilfredshed med at bo på plejehjemmet. Flere af beboerne beskriver plejehjemmet som "et dejligt sted at være".</p> <p>En beboer fortæller, at det har været en stor omvæltning at flytte på plejehjem, men at hun hurtigt faldt til.</p>

	<p>En anden beboer fortæller, at han ikke ønskede at bo på plejehjem, men at han er blevet glad for at bo her, og ikke ønsker det anderledes.</p> <p>Beboerne begrundet oplevelsen af tryghed med, at der er mulighed for at få hurtig hjælp og ved at de kender de andre beboere. En beboer fortæller, at hun godt kan blive utryk ved høje lyde fra brandalarmen, eller hvis der sker noget udenfor.</p> <p>Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Det er det bedste sted jeg har boet".</i> - <i>"Jeg har det godt - Det er som at bo på hotel, jeg er godt tilfreds".</i> - <i>"Jeg har det godt, jeg synes det er udmærket. Jeg er mest imponeret over meget lækker tilberedt mad og hvor mange aktiviteter her er".</i> - <i>"Her har vi det godt. Jeg er godt hjulpet med hjælpemidler"</i> - <i>"Vi giver det et 6-tal ud af 7".</i> - <i>"Jeg har ikke noget at klage over. Alle de søde piger, som hjælper os, det giver tryghed".</i> - <i>"Det giver mig tryghed, at jeg hele tiden kan komme i kontakt med nogen, indenfor få minutter".</i> - <i>"Det giver mig tryghed, når jeg begynder at kende de andre beboere".</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de oplever selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen, fx i forhold til hvad tid de står op om morgenen og hvad tid de går i seng, samt om de ønsker at deltage i aktiviteter.</p> <p>Beboerne fortæller, at deres selvbestemmelse sikres ved, at medarbejderne spørger ind til deres ønsker og behov, eller ved at der afholdes forskellige møder, hvor der spørges ind til beboernes meninger.</p> <p>En beboer kommer med et eksempel, hvor en medarbejder sagde, at hendes tæppe skulle fjernes fra gulvet. Beboeren ønskede ikke tæppet fjernet og mente ikke, at der var grund hertil, hvorfor tæppet blev liggende.</p> <p>Beboerne siger herudover:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Det har jeg, ellers er det jo helt tosset".</i> - <i>"Der er jo nogle rammer, men ellers kan jeg godt".</i> - <i>"Jeg har boet her så kort tid, men man kan da tale med de forskellige om det".</i> - <i>"De er meget indstillet på at ændre på deres rutiner".</i> - <i>"Hver lørdag og søndag får jeg en øl. Og vi kan selv bestemme, om vi vil være med til noget".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad giver udtryk for at have en hverdag på plejehjemmet, som de er tilfredse med, og hvor de oplever trivsel, tryghed og selvbestemmelse.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne giver alle udtryk for, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Enkelte beboere fortæller, at morgenplejen ikke altid leveres på præcis det tidspunkt, de ønsker, men at de samtidig har forståelse for, at nogle beboere kan have mere behov for hjælpen. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Der kommer nogen og siger godmorgen, og så bliver jeg dryppet i øjet".</i> - <i>"Det er godt nok - det er strålende".</i> - <i>"De kommer kl. 20 og hjælper mig i seng".</i> Beboeren fortæller, at tidspunktet passer hende godt.

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Vores omsorg her, og hjælp med påklædningen og hygiejnen, har en høj standard her i huset".</i> - <i>"Vi har anlagt en vis rutine i hvordan jeg hjælpes ud af sengen. Det fungerer godt".</i> - <i>"De kommer, når de kan, de har jo så mange. Så vi andre små, vi må vente. Men det går nok med det".</i> <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de anvender deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne beskriver, hvordan medarbejderne støtter dem, fx ved at lægge tøjet klar.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker til, hvordan hjælpen skal udføres, og at hjælpen tilpasses deres behov. En beboer fremhæver, at særligt kontaktpersonen udfører plejen ud fra beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg skal fx ikke have hjælp til at gå i bad".</i> - <i>"De finder hurtigt ud af, hvad man kan og hvad man ikke kan".</i> - <i>"Jeg plejer selv at gå ned at spise, men det kan jeg ikke i øjeblikket".</i> - <i>"Jeg kan da vaske ansigtet".</i> - <i>"Det jeg kan klare, det får jeg lov til. De lægger tøjet frem, og så tager jeg det på".</i> - <i>"Jeg går selv på toilettet tre gange om dagen, og ordner mig selv på toilettet".</i> <p>De beboere, som modtager støtte til medicinen, beskriver alle, at medicinen udleveres på de aftalte tidspunkter. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg får det om morgenen".</i> - <i>"Ork ja, det er piller her og piller der".</i> - <i>"Det styrer assistenten. Det fungerer godt med pillerne".</i> <p>Beboerne beskriver, hvordan de vil henvende sig til deres kontaktperson, til ledelsen, eller sige det til de faste møder, såfremt de oplever utilfredshed eller har behov for at klage. Samtidig fremhæver flere af beboerne, at der ikke er noget at klage over, samt at de har oplevelsen af, at plejehjemmets medarbejdere og ledelse tager de ting, de siger, alvorligt.</p> <p>Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg er ikke utilfreds med noget".</i> - <i>"Så ville jeg sige det til personalet".</i> - <i>"Så ville jeg tale med lederen på afdelingen, eller hende, der har hele plejehjemmet.</i> - <i>Vi har en rutine, hvor vi holder et afdelingsmøde en gang om måneden. Så sidder lederen ved bordenden og hører på, om der er noget man er utilfreds med".</i>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpassede. Det er ligeledes gældende for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.</p> <p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov.</p> <p>Beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Alle plejehjemmets fællesarealer observeres ryddelige og rengjorte, og de fælles hjælpemidler observeres ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>

Kontinuitet i støtten	<p>Fire af de beboere, som tilsynet har talt med, beskriver at hjælpen leveres af faste medarbejdere, mens de øvrige fire beboere beskriver, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere.</p> <p>En beboer beskriver hertil, at medarbejderne véd, hvilken hjælp beboeren skal have, og at det derfor er af mindre betydning, at det er forskellige.</p> <p>Tre beboere oplever, at afløsere og vikarer ikke altid ved, hvilken hjælp de skal have, og at ikke alle ved, hvordan man bedst hjælper beboere med synsnedsettelse.</p> <p>Beboerne oplever alle, at aftaler holdes. En beboer beskriver, hvordan der er hurtig besvarelse af nødkaldet, når hun ringer om natten for at få hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"De er nogle dejlige mennesker, men de arbejder for meget og normeringen burde være bedre".</i> - <i>"Det er stort set de samme"</i> - <i>"Jeg har en kontaktperson, hende kan jeg drøfte alting med, så hjælper hun".</i> - <i>"Når man ikke kan se, så kommer der hele tiden nye".</i> - <i>"Der er lidt for mange afløsere".</i> - <i>"De skifter tit, synes jeg."</i>
-----------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne oplever, at de gives mulighed for at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres på de aftalte tidspunkter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at aftaler overholdes, men at fire beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen. Hertil oplever tre beboere, at vikarer og afløsere ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til, hvilken hjælp og støtte de har behov for, og hvordan man bedst hjælper beboere med synsnedsettelse.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde, rare og hjælpsomme.</p> <p>Beboerne oplever alle, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone. Ligeledes oplever beboerne, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren, refterleve tavshedspligt, og ved at samtaler om personfølsomme oplysninger, foretages i boligen.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"De er så søde og rare, og hjælpsomme".</i> - <i>"De er flinke ved mig".</i> - <i>"Alt i alt er jeg meget tilfreds. Jeg siger det med det samme, hvis de ikke taler pænt".</i> - <i>"De banker på. De går ret hurtigt ind og så siger de med det samme, hvem det er".</i> - <i>"De er meget søde. Der er ikke noget i vejen der".</i> - <i>"De siger, at jeg er fræk. Så griner vi sammen, og det er dejligt".</i>

	<p>Beboerne fortæller om forskellige former for socialt samvær og aktiviteter. Beboerne deltager i det omfang, de ønsker, og oplever alle, at deres til- og fravalg respekteres. Beboerne fortæller om daglige aktiviteter som foredrag, mande-klubber, kvinde-party og gymnastik.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan han cykler på en af afdelingens motionscykler, og at han nyder at sætte en gammel dansk film på i den fælles opholdsstue.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han har fået en kæreste på plejehjemmet, som han netop har været ude og gå en tur med.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun ofte mødes med en medbeboer, og at hun nyder dennes selskab. Samme beboer fortæller, at hun i et tilfælde ikke modtog besked om, at træningen var aflyst, hvilket betød at hun ventede forgæves i en halv time.</p> <p>En fjerde beboer fortæller, at beboerne indbyrdes er gode til at støtte hinanden. Beboerne siger herudover:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"De er helt fantastiske. I går havde vi et kvinde-party"</i>. - <i>"Vi har fået lavet en mande-klub, det hygger vi os med"</i>. - <i>"Jeg sorterer groft ud, for der er nogle ting, som ikke siger mig noget. Jeg gider fx ikke gymnastik. Der er ikke nogen, der siger, at man skal komme derned"</i>. - <i>"Der er jo gymnastik, og vi går nogle ledsager-ture"</i>. - <i>"Der er mange forskellige aktiviteter, lige fra klassisk musik, gode foredrag. ja, der er alt muligt"</i>. - <i>"Jeg sidder her i stolen og ser fjernsyn. Jeg har været nogle gange nede til gymnastik"</i>. - <i>"De der mobility-folk, de er vældig gode. Og i går havde vi besøg af en foredragsholder, det var et hyggeligt arrangement"</i>. - <i>"I går var vi til quiz, og en anden dag var vi inviteret til en sangstemme. I går aftes var der også nogen, der skulle læse op, men det sagde vi nej til"</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad giver udtryk for at opleve en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Ligeledes vurderes, at beboerne oplever et varierende og særdeles tilfredsstillende udvalg af aktiviteter, som de i stor udstrækning benytter sig af og glædes ved.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>To beboere beskriver tilfredsstillende forhold omkring indflytningen, mens to andre beboere giver udtryk for gode overgange i forbindelse med indlæggelse. Øvrige beboere har ingen erfaring i forhold til området.</p> <p>To beboere beskriver, hvordan de blev taget godt imod ved indflytningen. En beboer beskriver, at man skal vænne sig til at bo på plejehjemmet, men at det bliver bedre efterhånden, som man lærer de andre beboere og medarbejderne at kende. Beboerne mindes ikke, at der er afholdt indflytningsamtale, men beskriver samtidig, at der sker meget i forbindelse med indflytningen, og at de derfor kan have glemt det.</p> <p>To beboere beskriver, at de blev godt modtaget i forbindelse med udskrivelse fra hospitalet.</p>

	<p>Den ene beboer er meget optaget af selve indlæggelsen, som ikke var en god oplevelse. Beboeren fortæller, at der var styr på det hele, da han kom retur til plejehjemmet. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Da jeg blev udskrevet, så fik jeg et udskrivningsnotat med informationer til personalet. Var der ændringer i medicinen, så blev der også givet det med".</i> - <i>"De stod nærmest med tårer i øjnene. Der var ikke noget der."</i> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de kan tale med medarbejderne om forandringer i deres tilstand. Flere af beboerne har erfaringer med, at medarbejderne kontakter deres læge eller hospital, såfremt de har behov for det. Andre beboere har endnu ikke har erfaringer hermed, men er overbeviste om, at medarbejderne vil handle relevant, såfremt det er nødvendigt.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Selvfølgelig gør de da det - Det har jeg aldrig oplevet så godt som her".</i> - <i>"Det vil jeg da gå ud fra, at de gør, men de skal lige omkring min datter"</i> - <i>Det har jeg ikke haft brug for. Jeg ringer også selv til min læge".</i> - <i>"Så snakker vi da om det".</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at to beboere beskriver gode overgange i forbindelse med indflytning, mens to andre beboere har oplevelser med tilfredsstillende overgange ved udskrivelse fra hospitalet.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne vil kontakte læge eller hospital, såfremt der er behov for det.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Alle beboere, fraset én, beskriver maden med stor tilfredshed. Beboerne beskriver maden som varierende, velsmagende og veltilberedt. En beboer mener dog, at maden er tilberedt forkert, og kommer med et eksempel, hvor der ikke har været tilstrækkelig karry, når der serveres boller i karry. Flere af beboerne beskriver, at anden til Mortens Aften ikke var tilberedt korrekt. Hertil beskriver størstedelen af beboerne hændelsen med stor forståelse, og udtrykker samtidig stor begejstring ved, at der er serveret lagkage som erstatning. Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg synes de laver god mad, men sukker og fedtindholdet er for højt".</i> - <i>"Jeg synes den er god. Vi får altid to retter".</i> - <i>"Den er strålende - Den kan jeg ikke sige noget dårligt om".</i> - <i>"Maden er super-god. Den er veltillavet og smager godt, der er 4-5 forskellige slags smørrebrød, og forskellige varme retter om aftenen.</i> - <i>"Jeg synes maden er flot".</i> - <i>"Jeg har ikke noget at klage over".</i> - <i>"Maden er dårlig, men den er blevet bedre".</i> <p>Beboerne beskriver forskellige muligheder for at komme med ønsker, kommentarer eller forslag til menuen og maden. Beboerne beskriver mad og måltidsmøder, samt en postkasse, hvori man kan tilkendegive sine meninger om maden. Flere af beboerne fortæller, hvordan de har benyttet sig af muligheden for at give deres mening til kende.</p>

	<p>Hertil beskriver beboerne, at der bliver lyttet til de ting, de siger, og at der er stor interesse i at høre deres meninger. En beboer mener dog, at kokken godt kunne være lidt mere lydhør.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Vi har sådan nogle menu-møder".</i> - <i>"De holder nogle måltidsmøder, hvor man kan komme med forslag. De retter sig efter det".</i> - <i>"Det tror jeg, at der er. Man kan sige det dernede, så går det videre til kokken".</i> - <i>"Hvis der er noget, så kan man jo ringe ned. Så kommer der en mand op og hører, hvad der er".</i> - <i>"Til Mortensaften, så fik vi en kongelig menu. Vi fik andelår, men de kunne godt have fået 15 minutter længere. Det fik køkkenet også at vide"</i> <p>Beboerne beskriver stemningen under måltidet med varierende udsagn. Nogle beboere er tilfredse med stemningen, mens andre beskriver stemningen som stille eller kedelig, og efterspørger mere dialog og hygge. En beboer oplever, at der er meget brok under måltidet, hvilket beboeren ikke altid kan holde ud at høre på. En beboer indtager måltiderne i boligen, efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Den er god nok".</i> - <i>"Den er ind i mellem ret speciel. Nogen er mere syge end andre. Der var fx en, der begyndte at skribe. Men alt i alt er der en god stemning i spise-stuen".</i> - <i>"Stille og rolig. Jeg sidder sammen med en veninde, som jeg snakker med".</i> - <i>"Det er lidt op og ned. Nogle gange er det meget stille, andre gange er der nogen, der snakker meget".</i> - <i>"Jeg kommer ud og sidder. Vi sidder fire ved et bord, men der er ingen, der siger noget. Der er jo heller ikke nogen, der kan høre noget".</i> - <i>"Den er spredt. Altså ældre mennesker er kværulanter, efter min mening".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at alle beboerne, fraset en, udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet, hvortil maden beskrives som velsmagende, veltilberedt og varieret.</p> <p>Det vurderes, at alle beboerne oplever mulighed for indflydelse på maden og menuen, samt at der generelt bliver lyttet til deres meninger.</p> <p>Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne beskriver stemningen under måltidet med varierende udsagn, hvortil nogle beboere er tilfredse med stemningen under måltidet, mens andre beskriver den som værende stille eller kedelig.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med forbedringsindsatsen, hvor der udføres audits på både medicin og dokumentation. Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med at sikre medicin til tiden, fx ved at sikre, at tidspunktet for givning er korrekt noteret i FMK.

	<p>Herudover fortæller medarbejderne, at der netop er opstartet et projekt omkring ernæring, hvor der er fokus på at sikre mellemmåltider. Hertil beskrives, at der afprøves en rabarber/mynte proteindrik, som er baseret på saft. Medarbejderne oplever, at beboerne er glade for proteindrikken, som både er frisk og smager godt. Hos en beboer ses herudover en positiv effekt på beboerens blodsukker, og der er ligeledes gode erfaringer med proteindrikken hos beboere i palliativ behandling.</p> <p>På plejehjemmet arbejdes der også med BPSD-projektet, hvor medarbejderne beskriver, at der er udarbejdet MPI og afholdt beboerkonferencer. Medarbejderne beskriver, at indsatsen har haft en god effekt hos flere beboere med demens.</p> <p>Videre fortæller medarbejderne, at der er opstartet et projekt, hvor der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og tryghed. Her er iværksat forskellige tiltag på baggrund af beboernes udsagn. På en afdeling arbejdes fx med kontinuitet, mens der på en anden afdeling arbejdes med kommunikation. Hertil beskrives, at der er fokus på, hvordan der sikres information, når en beboer går bort. Beboerne er spurgt ind til hvordan informationen skal gives, og det er blandt andet besluttet, at informationen skal deles i plejehjemmets månedsblad, hvor der også er oplysninger om beboernes fødselsdag.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er fokus på aktiviteter ud fra beboernes ønsker. Der afholdes både afdelingsvise- og tværgående aktiviteter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, hvortil der er sammenhæng med de emner, som er italesat af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der, efter deres vurdering, er vigtigt i kommunikationen med beboerne. Hertil beskrives, at det er vigtigt at videregive informationer om beboerne, således at kollegaer ved, hvilken hjælp beboerne har behov for. Herudover beskrives følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At man præsenterer sig med navn, og fortæller hvor man er placeret i rummet. • At man italesætter sine handlinger og altid fortæller, når man forlader rummet. • At man anvender berøring og fysisk kontakt. <p>Medarbejderne beskriver, at der er udarbejdet en folder, som blandt andet beskriver, hvad der er vigtigt i kommunikationen med blinde og svagtseende.</p> <p>Der er en stor opmærksomhed på at informere afløserne om hvordan, der kommunikeres mest hensigtsmæssigt med målgruppen. Hertil er fx en opmærksomhed på, at beboerne ikke kan se medarbejdernes kropssprog, og at det kan være uhensigtsmæssigt, at anvende ironi i kommunikationen.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de lytter til beboernes ønsker og respekterer deres beslutninger.</p> <p>Besøgsplanen udarbejdes i samarbejde med beboerne, ud fra deres rytme og ud fra en forventningsafstemning, om fx tidspunkt for besøget. Der afholdes indflytningsamtaler, og beboernes livshistorie dokumenteres i Cura.</p> <p>Under plejen spørges ind til beboernes ønsker, hvortil deres valg - og fravalg - respekteres.</p>

	<p>Der tages udgangspunkt i beboernes oplevelser, hvor der fx beskrives, at en beboer har en oplevelse af ikke at komme i bad. Dette er på trods af, at beboeren modtager hjælp til bad tre gange om ugen. Medarbejderne beskriver, hvordan de ved henvendelser fra beboeren, laver aftaler om bad næste dag.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortet anvendes i samspil mellem dem og aktivitetsmedarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboernes ønsker. Medarbejderne kommer med eksempler, hvor klippekortet er anvendt til en tur i Lidl eller Bauhaus, til ekstra rengøring eller til at ordne negle.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende indsats og beskriver rehabilitering som en måde, at inddrage beboerne i vedligeholdelsen af deres mentale og psykiske funktioner. Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang er tydelig i alle indsatser, fx i måltidet, i den personlige pleje og i beboernes egenomsorg.</p> <p>Der tages udgangspunkt i den enkelte beboer, hvor oplysninger fra livshistorien kan anvendes som motivation. Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at styrke beboerne ud fra deres individuelle behov. Hertil beskrives, at flere beboere kan være udfordret af ikke at kunne se, hvortil medarbejderne italesætter, at de "hjælpes ad" og fx beskriver hvor tingene er placeret.</p> <p>Medarbejderne beskriver samtidig, at det er vigtigt at styrke beboernes tillid til at de får hjælpen, og til at aftaler overholdes.</p> <p>Plejhjemmets mobility-instruktører beskrives at have en central rolle i den rehabiliterende indsats, idet de er med til at lære beboerne, at færdes i omgivelserne og i anskaffelse af rette hjælpemidler.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng i beboernes forløb ved indlæggelser og udskrivelser. Hertil beskrives, at der dokumenteres i et notat, som sendes til hospitalet. Medarbejderne oplever, at der er forskel på, hvor meget information de får under indlæggelserne, og i hvor høj grad udskrivelsen forløber hensigtsmæssigt. Medarbejderne beskriver, at de ringer til afdelingerne for at følge op, men at de ikke altid oplever et godt samarbejde i forbindelse med opkaldet. Ligeledes beskrives, at der ofte er fejl i medicin og medicinlister ved udskrivelse. En medarbejder kommer med et konkret eksempel, hvor plejhjemmet ikke var orienteret om, at en dårlig beboer var udskrevet, før beboeren var retur på plejhjemmet. Beboerens pårørende var ej heller orienteret om udskrivelsen. Medarbejderne fortæller, at der oprettes utilsigtede hændelser i forbindelse med fejl og mangler i sektorovergange.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at viden om beboerne primært deles gennem dokumentationen. Der anvendes samtidig en akutseddel, hvor der noteres hvis en beboer fx er udskrevet fra hospitalet, eller er afgået ved døden.</p> <p>Der foretages fast triagering af beboerne. Hertil beskrives, at både aften- og nattevagt udfører en sortering ud fra triageringen, således at de kan få et hurtigt overblik over beboerne med gul og rød triagering.</p> <p>Der afholdes møder efter en fast kadence, hvor forskellige emner gennemgås. Af øvrige samarbejdspartnere fremhæves fysioterapeut og ergoterapeut, som deltager i de tværfaglige møder, samt aktivitetsmedarbejder, mobility-instruktør, fodterapeut og tandlæge. Videre beskrives, at flere beboere har en ledsagerordning, hvor en kontaktperson udefra bistår med hjælp til praktiske opgaver.</p> <p>Herudover beskrives, at der er et godt samarbejde omkring hjælpemidler, hvor der er en hurtig levering, samt et godt samarbejde med plejhjemslægen, som varetager fast stuegang på afdelingerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en ligeværdig, respektfuld og anerkendende kommunikation ud fra målgruppens særlige behov. Ligeledes vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og for hvordan beboerne støttes ud fra en rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde med forskellige aktører, men at der opleves forskellige udfordringer i samarbejdet mellem sektorovergange. Hertil beskriver medarbejderne, at der altid oprettes utilsigtede hændelser på området.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fremhæver følgende faktorer som medvirkende til at sikre beboernes oplevelse af tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der gives information om, hvem der er på arbejde og hvem der kommer i morgen. • At medarbejderne italesætter deres handlinger overfor beboerne. • At man lader tingene ligge på de aftalte steder, således at der ikke flyttes rundt, eller ryddes op hos beboerne, uden beboeren er deltagende. • At der er kontinuitet og genkendelighed i besøgene. • At plejen leveres ud fra beboernes faste vaner. <p>Herudover beskriver en medarbejder et eksempel, hvor der blev fulgt op ud fra beboerens vaner ved, at medarbejderen kiggede ind til beboeren og spurgte om alt var ok på baggrund af, at beboeren ikke kom ud som vanligt.</p> <p>I forhold til tiltag, som medvirker til at øge beboernes sikkerhed, beskrives, at der på plejehjemmet er meget fokus på træning og på at bibeholde beboernes funktionsniveau. Herudover beskrives opmærksomhed på beboerens ernæring. Der samarbejdes med plejehjemmets ernæringsassistenter og køkken, hvor der tilbydes ernæring målrettet beboernes behov.</p> <p>Der er et tæt samarbejde med fysioterapeut og ergoterapeut, som en del af forebyggelse af tryksår, hvor der samtidig er fokus på at sikre rette madras.</p> <p>Der er fokus på hygiejne, som en del af at forebygge infektioner, og der arbejdes med væsketiltag, korrekt nedre hygiejne og toiletbesøg, som en del af at forebygge urinvejsinfektion. Hertil beskrives, at sygeplejersken følger op i de konkrete tilfælde, og kontakter læge og inkontinenssygeplejerske ved gentagne infektioner. Medarbejderne kan redegøre for korrekte værnemidler ved nedre personlig pleje.</p> <p>En medarbejder redegør for korrekt medicinadministration, herunder at medicinen er set indtaget. Samtidig beskrives observationer og kontrol ved administration af anden medicin og medicin med begrænset holdbarhed.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe tryghed for beboerne, samt for hvorledes der arbejdes med at øge beboernes sikkerhed.

Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for korrekt kontrol i forbindelse med medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger deres arbejde, så støtten til beboerne kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil beskrives, at besøgene for plejen planlægges ud fra kontaktpersonsordningen, beboernes konkrete ønsker og opgavernes kompleksitet.</p> <p>Det er ikke muligt for medarbejderne at fralægge sig telefonerne, men de beskriver samtidig, at beboerne ikke finder telefonerne forstyrrende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de under indsatsen til beboerne, er opmærksomme på at udvise nærvær og ikke give udtryk for travlhed. Alle remedier klargøres inden plejen påbegyndes, og der sikres opfyldning i boligen.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange ift. tilbagemeldinger ved ændringer i beboerens tilstand og støtte. På plejehjemmet anvendes faste afløsere, som ofte er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Der gives besked om, hvem afløserne kan kontakte, såfremt der er akut behov, og herudover deles viden om beboerne til de faste formiddagsmøder.</p> <p>Der udføres triagering og TOBS, og der afholdes fast stuegang en gang om ugen ved plejehjemslægerne. Medarbejderne beskriver, at hver afdeling har sin egen læge, hvilket medvirker til at skabe ro og større kendskab til beboerne.</p> <p>Hver morgen gennemgår sygeplejerskerne dokumentationen, herunder opfølgning, aftaler og korrespondancer, og henvender sig til medarbejderne, såfremt der er forhold som kræver handling.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne giver tydeligt og enstemmigt udtryk for, at de kan foretage dokumentationsopgaver uden at opleve forstyrrelser.</p> <p>Medarbejderne har tablets, som understøtter løbende dokumentation. Denne kan foretages i fællesstuerne eller i særlige dokumentationsrum. Der er afsat Cura-tid, hvor medarbejderne går fra til dokumentationsopgaven.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at e-tavlerne er med til at skabe overblik over, hvad der mangler i dokumentationen, og at de anvender auditskemaerne til at sikre, at de kommer omkring alle dele af dokumentationen. Ligeledes beskrives, at sygeplejersken er til rådighed for hjælp og sparring.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan gældende vejledninger og instrukser anvendes i det daglige arbejde. Hertil beskrives, at VAR særligt anvendes i arbejdet med elever eller ved opgaver som er nye, eller hvor medarbejderne har behov for at få deres viden genopfrisket.</p> <p>Samtidig henvises til Indsatskataloget, som tydeliggør hvad opgaven indeholder, og hvem der må løse den, samt til vejledning i Sundhedsfaglig dokumentation og FSIII, som anvendes under dokumentationsopgaven.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i henhold til plejen af beboerne og dokumentationsarbejdet. Samtidig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de anvender instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal udarbejdes ud fra beboernes ønsker, samt at den skal indeholde handlevejledende beskrivelser af den hjælp, der skal udføres.

	<p>Der anvendes faste overskrifter, hvor der fx under overskrift for bad, beskrives hvordan beboeren skal hjælpes, og hvor ofte bad tilbydes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen anvendes som et aktivt redskab i hverdagen, fx når der varetages hjælp og støtte hos en beboer, som man ikke har været hos længe.</p> <p>Besøgsplanerne opdateres ved forandringer. Hertil beskrives, at der er planer om målrettet at gennemgå besøgsplanerne på tværs af vagtlaget, for at sikre sammenhæng over hele døgnet.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne redegør for udarbejdelse af handlingsanvisninger, som sker efter en fast arbejdsgang og i tæt samarbejde mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Ved den sygeplejefaglige vurdering er der fokus på handlingsanvisninger til de opgaveoverdragede indsatser. Handlingsanvisningerne skal indeholde handlevejledende beskrivelser af indsatsen, og opdateres ved forandringer.</p> <p>Der arbejdes med audit på dokumentationsområdet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre handlevejledende beskrivelser i både besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Medarbejderinterview er gennemført på første tilsynsdag, hvorimod observationer om kommunikation på fællesarealer, og hygiejne under den personlige pleje, er gjort på tilsynets anden dag. Det har derfor ikke været muligt at foretage interview af medarbejderne i forbindelse med de situationsbestemte observationer.

Tilsynets samlede vurdering -

Der er ikke foretaget vurdering af målet.

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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

BDO har ikke modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

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.