



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Johannesgården

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	23
5. Yderligere oplysninger	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
Om BDO	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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Johannesgården Plejehjem, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj

Leder: Signe Lynge Manzano

Antal boliger: 74 boliger (76 beboere)

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledere
- To observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere

Gruppeinterview med tre medarbejdere (en sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent og en fysioterapeut)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat tiltag og indsatser, som på meget tilfredsstillende vis understøtter anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat kan arbejdes med rammerne for måltidet samt overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer, herunder ifm. håndtering af vasketøj. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet, samt at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at kommunikationen generelt er venlig, ligeværdig og respektfuld til beboerne. I observationsstudiet af personlig pleje ses der en yderst tilfredsstillende kommunikation, dog opleves der under måltidsobservationen mangel på interaktion med en beboer, der sidder alene ved bordet. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne generelt inddrages, og har selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelsen af støtten, og at støtten foregår med et rehabiliterende sigte. Det er tilsynets vurdering, at der under frokostmåltidet ikke gives mulighed for tilstrækkelig selvbestemmelse og rehabilitering, idet serveringen af maden udføres fra en vogn, hvor en medarbejder står for portionsanretningen, og at vandet må skænkes af en medarbejder, idet kanden er for stor og tung.

Tilsynet vurderer, at arbejds gange i forhold til organisering af arbejdet generelt er tilfredsstillende udført, dog opleves der en uhensigtsmæssig afbrydelse under observationsstudiet til personlig pleje, idet en medarbejder træder ind i boligen, uden i første omgang at præsentere sig og orientere om sit formål med besøget. Under frokostmåltidet ses en enkelt beboer sidde alene uden støtte til indtagelse af sit måltid, idet medarbejderne udfører andre opgaver i køkkenet.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje generelt leveres i overensstemmelse med de gældende faglige retningslinjer, og at de udføres på en ansvarlig og omsorgsfuld måde. Det vurderes dog, at der er få områder, hvor der kan være behov for forbedringer. For eksempel ses der ikke konsekvent desinfektion af hænderne mellem skift af handsker, urent vasketøj placeres ikke altid i en pose, og der bruges engangsforklæde i en måltidssituation, hvor det ikke er nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både større og mindre sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og at de udviser respekt for beboernes privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i fælles sociale aktiviteter, samt at der er mulighed for individuelle, meningsfulde og tilpassede aktiviteter for beboerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, og ligeledes tilbydes en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvilket beboerne i varierende omfang benytter sig af. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på plejehjemmet. Enkelte beboere udtaler mindre utilfredshed med kødets kvalitet, og de mener, at der er for mange grøntsager på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboere, med behov for at udtrykke ønsker og forslag,

har kendskab til muligheden herfor. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i den fælles spisestue, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, samt hvordan medarbejderne er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse og oplevelse af livskvalitet. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som sikrer, at beboerne får den rette hjælp. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og livets afslutning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne nævner ikke specifikt noget om faste og systematiske arbejdsgange, som f.eks. screening af risiko for fald eller tryksår, men tilsynet erfarer senere ved dialog med ledelsen, at disse arbejdsgange er etablerede på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for tilsynets oplevelse af manglende personale på en afdeling på særdeles tilfredsstillende vis, idet medarbejderne deltog i et koordinerende møde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at de infektionshygiejniske retningslinjer ikke konsekvent overholdes i observationsstudiet. Derudover observeres en enkelt medarbejder, der er iført engangsforklæde, uden at dette er påkrævet i situationen.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at etablere tiltag vedrørende overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at der er enkelte episoder med manglende interaktion og samtale ved måltiderne, samt at serveringen af mad og drikke foregår uden et rehabiliterende sigte.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsat er fokus på facilitering af det gode måltid. Dertil anbefaler tilsynet, at der øges fokus på den rehabiliterende tilgang under måltidet, som f.eks. fadserveringen og mindre kander på bordene.

Tilsynet bemærker, at der under det ene observationsstudie er en episode med en uhensigtsmæssig afbrydelse under plejesituationen.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus og opmærksomhed på, hvordan der kan undgås afbrydelser i plejen.

Tilsynet bemærker, at enkelte beboere udtaler mindre tilfredshed med kødets kvalitet, og mener, at der er for mange grøntsager på menuen

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsat arbejdes med fokus på dialog og samarbejde med køkken

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejhjemmet modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til håndtering af vasketøj, hjemlighed ved måltiderne, medarbejdernes kendskab til beboernes plejebehov, rengøring af hjælpemidler, beboernes tilfredshed med maden og samarbejdet med køkkenet samt dokumentation.

Ledelsen beskriver, hvorledes der er påbegyndt systematisk audit på hygiejneområdet, og at hygiejne og håndtering af vasketøj italesættes i det daglige og løbende til alle medarbejderne. Der tilbydes fast hygiejneundervisning for alle nyansatte, hvor der både øves i praksis og gives teoretisk viden.

Ledelsen fortæller om den løbende indsats, som er rettet mod implementering af principperne for det gode måltid og med fokus på den hjemlige stemning ved måltiderne. Der har blandt andet været afprøvet fællesspisningsarrangementer for alle tre afdelinger i huset, og dette har vist sig at være en succes, idet ledelsen har fået positive tilbagemeldinger både fra medarbejdere og beboere. Ledelsen benytter fællesspisningen til at skabe fokus på de observationer, der skal gøres under måltidet i forhold til udviklingsområder. Fællesspisningen sikrer, at evt. vikarer eller uerfarne ikke står alene med faciliteringen af måltidet, samt at de kan spejle sig i de erfarne medarbejdere og bruge dem som rollemodeller. Fællesspisningen bidrager derudover også til flere relationer mellem beboerne på tværs af huset. Ledelsen planlægger flere og regelmæssige fællesspisninger i fremtiden. Derudover fortæller ledelsen, at afholdelse af måltiderne er bundet op på kultur og vaner, og at det derfor er en løbende og langvarig proces, der vil være fokus på.

I forhold til anbefalingen om medarbejdernes (nyansatte og vikarer) kendskab til beboernes plejebehov beretter ledelsen, at der har været arbejdet med at optimere besøgsplanerne i journalen samt en opmærksomhed på en grundigere introduktion til nyansatte og vikarerne. Derudover italesættes det i det daglige, hvordan dokumentationen skal være sammenhængende og overskuelig, så det er nemt at tilgå oplysningerne om beboernes behov for hjælp til pleje og støtte.

I forhold til at sikre, at hjælpemidler er rengjorte, og med en tilfredsstillende hygiejnisk standard, fortæller ledelsen, at der nu er ansat en medarbejder, der har ansvaret for en systematisk rengøring af alle hjælpemidler i samarbejde med fysioterapeuten.

Vedrørende anbefalingen om at øge beboernes tilfredshed med maden og samarbejdet med køkkenet er dette også en del af et større indsatsområde for mad og måltider. Ledelsen fortæller, at der er igangværende omlægning af menuer, idet maden skal være mere bæredygtig og vegetarisk, og at det på naturlig vis vil påvirke de ældre generationers oplevelse af maden. Der er mulighed for at få tilbudt alternative retter, og der er et igangværende arbejde med at skabe et optimeret samarbejde med køkkenet på dette område.

Ledelsen fortæller, i forhold til anbefalingen om at iværksætte tiltag, der understøtter medarbejderne i at dokumentere efter retningslinjerne, at det er et løbende fokusområde. Ledelsen fortæller, at ud over introduktion og undervisning

generelt i dokumentation, så giver det langt bedre resultater at italesætte dokumentation og journalføring i det daglige ved f.eks. koordineringsmøder, og når der drøftes beboerrelaterede observationer mm., så der kan skabes en direkte kobling mellem klinisk praksis og dokumentationspraksis.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Plejhjemmets ledelse beskriver, at der er et igangværende fokus på medicin-håndtering, og at dette skal foregå uden forstyrrelser. Dette udføres blandt andet ved, at medarbejderen, der håndterer medicin, bærer en gul vest. Ledelsen fortæller, at dette allerede har medført færre indberettede utilsigtede hændelser på området.

Derudover er der fokus på kontinuitet, kendskab til beboerne, faglig kvalitet og tværfaglighed, som blandt andet understøttes ved det sygeplejefaglige team i huset.

Palliation er også et fokusområde, der prioriteres, og til denne opgave er der en medarbejder, der har en nøglerolle i at understøtte dette arbejde. Der er etableret faste samtaler og arbejds gange omkring den sidste tid og fokus på den dertilhørende dokumentation.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat tiltag og indsatser, som på meget tilfredsstillende vis understøtter anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat kan arbejdes med rammerne for måltidet samt overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer, og herunder ifm. håndtering af vasketøj. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejhjemmet er organiseret med en forstander og en souschef og tre afdelingsledere. Plejhjemmet har forrige år etableret et tværgående team, bestående af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Det tværgående sygeplejefaglige team blev etableret på baggrund af rekrutteringsvanskeligheder, og det består aktuelt af fem medarbejdere, der kender hele huset, og som har forskellige ansvarsområder. Teamet varetager alle sundhedslovsopgaver, og de sikrer høj faglig kvalitet i det daglige og ved modtagelsen af nye beboere. Souschefen har det ledelsesmæssige ansvar for det tværgående team, og der er etableret et akuttelefonnummer, hvor alle medarbejderne kan kontakte teamet i løbet af dagen.

I tillæg hertil har plejhjemmet en kvalitetssygeplejerske, fire aktivitetsmedarbejdere og eget produktionskøkken. Plejhjemmet har ligeledes tilknyttet fysioterapeuter og har et samarbejde med en ergoterapeut fra Sundhedshuset.

Plejhjemmet har faste koordineringsmøder på de enkelte afdelinger hver formiddag. Plejhjemmet afholder ugentligt møder, og her tages forskellige faglige temaer op, som f.eks. magtanvendelse. Weekenden planlægges om fredagen, så de medarbejdere, der skal på vagt, ved, at der er styr på fremmøde og opgaver.

Tværfaglige møder afholdes hver tredje uge i hver afdeling med gennemgang af beboerne. Tværfaglige møder afholdes med deltagelse af terapeuter, aktivitetsmedarbejdere, afdelingsleder og medarbejdere fra afdelingen.

I tillæg hertil har det tværgående team og husets terapeuter et møde hver måned. Ledermøder afholdes hver uge, vekslende imellem møder med fokus på drift og møder af mere organisatorisk/strategisk karakter.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på hygiejne generelt, men særligt håndtering af vasketøj samt facilitering af måltidet.

Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Der er en venlig og imødekommende dialog, som præger samspillet mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen kommunikerer på en ligeværdig måde, og giver løbende faglig feedback på beboerens spørgsmål om hudproblemer og andre spørgsmål, som beboeren stiller under plejen. Medarbejderen bruger beboerens navn i taltalen, har øjenkontakt og en klar og direkte kommunikationsform. Der er en gensidig respekt mellem medarbejderen og beboeren, hvor medarbejderen fokuserer på beboerens behov.

Observationsstudie af frokostmåltid:

En medarbejder sidder med ved bordet, og har en hyggelig og venlig dialog med beboerne. En anden medarbejder sidder ved et andet bord, og faciliterer ligeledes en hyggelig stemning, og spørger ind til beboernes hverdag. En tredje medarbejder sidder over for en beboer, der sidder ved et lille bord. Denne medarbejder indleder kun sjældent dialog med beboeren. En medarbejder træder ind i spisesalen, og hilser på nogle af beboerne, hvilket beboerne synes godt om, og de griner af medarbejderens bemærkninger.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen inddrager beboeren i opgaven, og informerer løbende om handlingerne og den mest hensigtsmæssige position for beboeren under plejen. Medarbejderen gør opmærksom på, at der er behov for at skifte undertrøje, da den har fået pletter. Beboeren er indforstået med dette, og værdsætter medarbejderens opmærksomhed. I forbindelse med påklædningen spørger medarbejderen, om det

tøj, der bliver fundet frem, er tilfredsstillende og efter beboerens smag. Beboeren virker tilfreds og bekendt med de udførte opgaver

Observationsstudie af frokost måltid:

En medarbejder præsenterer menuen for det første bord, og serverer derefter maden fra et rullebord med madcontainere for beboerne, også på de øvrige borde. Der spørges ind til, hvor mange kartofler beboerne ønsker, og om der skal sovs ved siden af kartoflerne eller over maden, hvorefter medarbejderen serverer maden. Tilsynet bliver informeret om, at afdelingen har valgt denne serveringsform, da beboerne oplevede, at maden ikke var tilstrækkelig varm ved fadserving. En beboer er ikke glad for fisken, og medarbejderen tilbyder, at beboeren kan få lidt yoghurt i stedet.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje:

Under plejen motiverer medarbejderen beboeren til at deltage i opgaverne. Medarbejderen bruger inddragelse som en metode til at fremme rehabilitering, hvor medarbejderen opfordrer beboeren venligt til at prøve at læne sig frem eller at løfte armen og ben. Under plejen, der foregår på badeværelset, udfører beboeren flere opgaver selvstændigt. Medarbejderen spørger efterfølgende, om hun må hjælpe lidt til for at sikre, at opgaven bliver udført tilstrækkelig.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Da første ret er færdig, samles beboernes tallerkener sammen, og derefter serveres maden af en medarbejder. En beboer har svært ved at håndtere vandkanden, hvor medarbejderen må hjælpe til med at skænke vandet. Efter måltidet samles beboernes tallerkener sammen af medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kommunikationen til beboerne generelt er venlig, ligeværdig og respektfuld. I observationsstudiet af personlig pleje ses der en yderst tilfredsstillende kommunikation, dog opleves der under måltidsobservationen sparsom interaktion med en beboer, som sidder alene ved bordet. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne generelt inddrages, og at de har selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelsen af støtten, og at støtten foregår med et rehabiliterende sigte. Det er tilsynets vurdering, at der under måltiderne kan arbejdes yderligere med den rehabiliterende tilgang, hvor der arbejdes med at medinddrage beboernes individuelle ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen har fundet remedier frem til plejen, hvor et sengebord er stillet, frem med et vaskefad, som er beklædt med en pose. Der er handsker og klude og diverse remedier til stomipleje lagt frem på natbordet.

Medarbejderen starter plejen i sengen, hvor beboeren efterfølgende forflyttes over i en kørestol, og køres ud på badeværelset. Den øvre pleje leveres, og beboeren køres ind foran fjernsynet i boligen, hvor morgenmaden serveres. Under badeværelsesplejen åbnes døren uventet, og en medarbejder træder ind. Medarbejderen introducerer ikke sig selv, og kaster et hurtigt blik ud i badeværelset, og begynder at tjekke blelageret. Først efter noget tid bliver beboeren inddraget i

opgaven, hvor medarbejderen informerer om sin tilstedeværelse og formålet med sit besøg i boligen

Observationsstudie af frokost måltid:

Beboerne er placerede ved tre borde, hvor der under hele måltidet er placeret en medarbejder fast ved et bord, hvor der ved de to andre borde er en medarbejder placeret ved hvert bord i kortere perioder, da disse medarbejdere også har opgaver i køkkenet. På et bord, hvor en beboer sidder alene, observeres det, at beboeren går i stå under måltidet, og ikke får spist sin mad, mens den er varm. Beboeren sidder med hænderne i hovedet gennem det meste af måltidet. Når medarbejderen kontakter beboeren, reagerer beboeren med det samme, og indtager mad/ drikke på medarbejderens opfordringer. Men i de perioder, hvor beboeren sidder alene, indtages der kun meget lidt mad.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at arbejdsgange i forhold til organisering af arbejdet generelt er tilfredsstillende udført, dog opleves der en uhensigtsmæssig afbrydelse under observationsstudiet til personlig pleje, idet en medarbejder træder ind i boligen uden i første omgang at præsentere sig eller orientere om sit formål med besøget. Under frokostmåltidet ses en enkelt beboer siddende alene i perioder uden støtte til indtagelse af sit måltid.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen reder sengen, og rydder op i boligen, dette gøres, mens beboeren kigger på, og bliver inddraget i handlingerne. Natbordet aftørres med sprit, og skraldespanden tømmes og tages med ud. Beboeren efterspørger en pude, som er blevet væk under vask. Medarbejderen vil undersøge dette nærmere med vaske-riet.

Observationsstudie af frokostmåltidet:

De tre medarbejdere er fordelt mellem beboerne ved hvert deres bord, hvor to af medarbejderne går til og fra måltidet, da de også har opgaver i køkkenet. De to medarbejdere er iført engangsforklæde, når de arbejder i køkkenet, hvor den ene medarbejder ikke aftager dette under måltidet. Ingen beboere ses at deltage i løsning af praktiske opgaver ift. afvikling af måltidet.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen er iført forklæde og engangshandsker under plejen. Før den egentlige personlige pleje påbegyndes, ordnes beboerens stomipose, hvilket gøres på en korrekt og faglig forsvarlig måde. Handskerne aftages efter opgaven, hvorefter medarbejderen spritter hænderne, og tager rene handsker på og påbegynder nedre pleje. Der skiftes relevant handsker mellem opgaverne, hvor der dog ikke konsekvent sprittes hænder mellem alle handskeskift.

Beboeren forflyttes på en stille og rolig måde til en kørestol, hvor medarbejderen betjener loftliftten med stor rutine og sikkerhed.

Der foretages øvre vask, inkl. mund og håndpleje på badeværelset. Ved plejesituationens afslutning, tager medarbejderen et beskidt håndklæde og en affaldspose med ud til det urene depot, og under opgaven er medarbejderen iført handsker.

Observationsstudie af frokost måltid:

Beboerne hjælpes og støttes individuelt til at spise, hvor flere beboere får hjælp til udskæring af maden.

En beboer ønsker mere sovs, men bliver oplyst, at der ikke er mere, da maden er taget væk. Dette skyldes muligvis, at der på tilsynsdagen er et fællesmøde for alle medarbejderne, så måltidet er afviklet lidt tidligere og hurtigere end vanligt. Medarbejderen tilbyder at hente mere sovs på en anden afdeling, men beboeren afslår dette. De fleste beboere observeres glade, og ser ud til at nyde måltidet, og de tilkendegiver, at maden smager godt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje generelt leveres i overensstemmelse med de gældende faglige retningslinjer, og den udføres på en ansvarlig og omsorgsfuld måde. Det vurderes dog, at der er få områder, hvor der kan være behov for forbedringer. For eksempel ses der ikke konsekvent desinfektion af hænderne mellem skift af handsker, urent vasketøj transporteres ikke i en pose på fællesarealerne, og der bruges engangsforklæde i en måltidssituation, hvor det ikke er nødvendigt.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Fællesarealerne fremstår lyse, rene, rummelige og med flere siddemøbler på gangene, der indbyder til ophold og samtale. Der er en hjemlig atmosfære, idet flere af møblerne både er moderne eller med antik karakter. Der er grønne planter og blomster samt store vinduespartier med kig til den fælles gårdhave med siddemøbler under overdækning samt kaninbur og grøn beplantning. I fællessalen er der voliere med undulater, som nogle af beboerne har et ansvar for at give mad. Der er et bibliotek tilgængeligt for alle beboerne. På fællesspisestuerne ses der flere borde, hvor der både er mulighed for at sidde flere personer, eller mindre borde til beboere med behov for at sidde afskærmet.

Der er opslagstavler med oplysning om aktiviteter samt et visuelt årshjul for aktiviteterne udførelse.

Sociale aktiviteter

Under tilsynet ses flere beboere, der opholder sig på fællesarealerne, og tilsynet møder et par beboere, der sidder i nogle lænestole på gangen, hvor de fortæller tilsynet, at det er deres 'hyggested', hvor de mødes hver formiddag til en hyggelig samtale. I den ene afdeling ses en aktivitet med fællessang, hvor der opleves stort engagement og begejstring fra beboerne. Flere af beboerne nævner, at de er ved at gøre sig klar til dagens bustur, hvor de skal ud at se de blomstrende kirsebærtræer. En anden beboer fortæller at have ansvar for at give kaninerne grøn salat hver dag, og er meget stolt af dette. Det ses, at flere af beboernes døre står på klem, så beboerne kan holde øje med livet og lyde fra gangene. Tilsynet oplever derudover fysioterapeutisk gangtræning på gangen med adskillige beboere.

Tilsynet oplever medarbejderne smilende, venlige og imødekommende, og de ses ligeledes venlige og imødekommende ved henvendelse til beboerne. Derudover

ses det, at medarbejderne banker på døren, inden de træder ind i beboernes bolig.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet taler med otte beboere på plejehjemmet, hvoraf de fleste har boet der i et par år.

Alle beboerne tilkendegiver at have det godt, og at de føler sig trygge på plejehjemmet. Beboerne nævner især relationerne med medarbejderne og det gode naboskab med de andre beboere som værende tryghedsskabende.

Beboerne siger:

- *'Jeg er tryk, og har fundet mig godt til rette her. Jeg er heldig, at jeg er kommet på plejehjem nu, da jeg har en fremadskridende sygdom'.*
- *'Jeg har det godt, men det har været en svær proces at flytte på plejehjem, men det handler mere om min egen accept. Alle har gjort meget for, at jeg føler mig godt tilpas'.*

En beboer kan ikke svare, men observeres veltilpas i fællesstuen ved siden af fuglevolieren sammen med en medbeboer.

Selvbestemmelse

Alle beboerne tilkendegiver at opleve indflydelse og medbestemmelse i hverdagen. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Det er svært at opgave sit tidligere liv og at skulle modtage hjælp, når man hele livet har kunnet klare sig selv, og nu lige pludselig ikke kan mere, grundet lammelse i den ene arm - medarbejderne er flinke, og de gør, hvad der er muligt for at inddrage mig'.*
- *'Jeg gør, hvad jeg vil hver dag - jeg træner, ser fjernsyn og hører musik, og jeg går i haven om sommeren. Jeg giver kaninerne mad hver morgen, for det er min opgave'.*
- *'Det er fint nok, der er rammer, men vi oplever at passe os selv på den gode måde'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Alle de interviewede beboere oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og de støtter beboerne i fortsat selv at gøre så meget som muligt. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg klarer det meste selv, men de kommer med medicin til mig tre gange om dagen, og de er så flinke - jeg har intet at klage over, og jeg er så glad for, at jeg selv kan gå til frisøren i huset hver tirsdag'.</i> • <i>'Det er en fin hjælp, jeg klager ikke, det er dog ikke alle, der er helt gode til at hjælpe mig på den måde, jeg ønsker, men jeg kan så heldigvis fortælle dem, hvordan det skal gøres'.</i> • <i>'Der kommer en medarbejder hver dag og hjælper mig - og det er meget grundigt! De kan alt! Og de husker mig på at skifte tøj, når jeg har haft min skjorte på lidt for længe'.</i> • <i>'Jeg gør, hvad jeg kan, og hjælper til, hvor jeg kan - jeg reder seng og skifter sengetøj, og det holder mig i gang'.</i> <p>Ingen af beboerne nævner, at de har noget at klage over, men de tilkendegiver, at hvis der skulle være noget, de har behov for at sige, så ville de til enhver tid gå til ledelsen. Flere af beboerne nævner både forstander og de øvrige ledere med fornavn, og de tilkendegiver at have en tryk og tæt relation med ledelsen.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Beboere med nedsat kognitiv funktion, der har svært ved at varetage deres egenomsorg, ses ligeledes velsoignerede med rene negle, velsiddende og med rent tøj og velfriserede. Desuden observeres det, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene og med en tilfredsstillende hygiejnisk standard.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>De interviewede beboere oplever generelt kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Nogle af beboerne nævner, at der er en del forskellige medarbejdere i perioder, men uden at problematisere dette. En af beboerne nævner specifikt, at det primært er en elev, der varetager støtten i denne periode, og beboeren oplever at få en særdeles tilfredsstillende hjælp. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne siger således:</p>
--	--

- *'Der er stor respekt for, at det min bolig, man vænner sig til, at de kommer ind i boligen, efter de har banket på. Jeg låser ikke døren om dagen, så de bare kan komme ind, de taler pænt, og er flinke'.*
- *'Min dør står altid åben, og jeg elsker at sidde ude på gangen på 'hygge-stedet' med nabodamen'.*
- *'Alle er så søde og rare'.*

Emne:
Muligheder for at være social

Beboerne beskriver, hvordan de har kendskab til alle plejehjemmets aktiviteter, såsom sang, stolegymnastik, styrketræning, musikgruppe, biograf, busture, men at de for det meste holder af at være i egen bolig og hygge sig med individuelle aktiviteter, såsom læsning, fjernsyn, krydsord og at høre musik. Enkelte af beboerne deltager på fast basis i stolegymnastik og træning samt større arrangementer. Nogle af beboerne siger således:

- *'Jeg kan lide fællesspisning - der får man snakket!'*
- *'Jeg ved, at der er stolegymnastik, men jeg går ikke til det - jeg vil hellere til musik og sang og banko i salen - jeg keder mig ikke'.*
- *'I dag er der bustur, og i morgen kommer præsten med konfirmanderne - det bliver hyggeligt'.*
- *'Der er et program, og der kan man se, om man vil deltage, det er så rart, at man selv kan bestemme'*

Ellers beskriver nogle af beboerne, at de er sammen med de andre medbeboere i den grad, de ønsker, og at det vigtigste for dem er at kunne samtale med andre beboere og personalet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvilket beboerne i varierende omfang benytter sig af.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:
Mad og måltider

Beboerne beskriver, hvordan de oplever maden på plejehjemmet. Nogle af beboerne siger således:

- *'Ja, den er meget god og varieret, vi får varm mad kl. 12, og der er altid to retter'.*
- *'Jeg synes generelt, at maden er god, men jeg synes, at kødet er for hårdt, det kunne godt være bedre'.*
- *'Der er nogle minusser ind imellem, der er meget fisk, og der er mange gange, jeg ikke spiser maden, da jeg ikke synes den er til ældre mennesker - jeg vil ikke gøre vrøvl - jeg har selv noget mad i køleskabet'.*
- *'Maden smager godt. og jeg kan lide det hele'.*

Hovedparten af beboerne har ikke behov for at ønske en anden menu, idet de kan lide at spise al slags mad. En enkelt beboer udtaler at have kendskab til et møde, hvor man kan komme med forslag til menuen og en anden beboer har henvendt sig til køkkenet med ønske om mindre grøn mad, men beboeren har ikke oplevet, at ønsket er imødekommet. Hovedparten af de adspurgte beboere fortæller, at de indtager de fleste måltider i deres egen bolig, da det passer til deres behov. To af de adspurgte beboere indtager deres måltider i fællesstuen, og siger således:

- *'Jeg spiser ude med de andre, det er hyggeligt, jeg sidder sammen med tre andre og snakker, vi sidder der altid en times tid, man mødes ved måltiderne'.*
- *'Jeg spiser sammen med de andre - det er så hyggeligt'.*

En beboer vælger at spise i egen bolig, idet beboeren oplever ikke at have mulighed for samvær og ligeværdig samtale med andre beboere. Beboeren fortæller tilsynet, at beboeren tidligere kom ud i fællesstuen for at spise med en gruppe af medbeboere, men at disse ikke længere er der. Beboeren ytrer et ønske om at kunne opleve dette igen. Tilsynet har efterfølgende haft en dialog med ledelsen om de ændrede forhold, der kan forekomme, når medbeboere går bort, eller at beboeres funktionsniveau ændres. Ledelsen er opmærksom på ovenstående, og de forsøger at afhjælpe problematikken.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på plejehjemmet. Enkelte beboere udtaler mindre tilfredshed med kødets kvalitet, og mener, at der er for mange grøntsager på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboere med behov for at udtrykke ønsker og forslag har kendskab til muligheden herfor. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestuen, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at der i kvalitetsarbejdet generelt er fokus på dokumentationen i deres hverdag. Medarbejderne beskriver, hvordan de hjælper hinanden med at huske på at dokumentere tidstro og at dokumentere de rigtige steder i journalen. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på, når der er nyansatte og afløsere, der kan have brug for hjælp. Derudover fortæller medarbejderne, hvordan ledelsen hjælper med at understøtte dokumentationsopgaven ved ofte, til møder og i hverdagen, at italesætte ved beboerrelaterede observationer at: *'har i husket at skrive det ned?'*

Medarbejderne fortæller om kvalitetsarbejdet med hygiejneområdet og om håndtering af vasketøj, og især om sygeplejersken, der holder fokus på håndhygiejne. Medarbejderne har oplevet at få undervisning, og blive vurderet og kontrolleret, om hvorvidt deres håndhygiejne udføres korrekt og dette på en pædagogisk måde, der bidrager til læring. Medarbejderne fortæller desuden med stolthed, hvordan de ved en smitsom infektionssygdom i huset, fik virus isoleret til et enkelt tilfælde, og at ingen andre blev syge.

Derudover fortæller medarbejderne om den generelle hverdagshygiejne hos beboerne og om, hvorfor det er vigtigt, at beboerne opleves velsoignerede og velplejede.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i kommunikationen med beboerne og nævner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At tilpasse kommunikationen i forhold til beboerens personlighed og adfærd. • At have øjenkontakt og at være i øjenhøjde med beboeren. • At give beboeren følelsen af at være set, hørt og forstået. • At udvise tålmodighed og at give tid til, at beboeren kan kommunikere. • At bruge kropssprog, ansigtsmimik og berøring ved behov. • At inddrage beboeren i, hvad der skal ske ved at oplyse på forhånd om opgaven.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne og pårørende inddrages i planlægningen af plejeforløbet. Dette sker i første omgang ved indflytningssamtalerne, hvor der er et undersøgende arbejde i forhold til beboernes vaner, ønsker og behov. Til samtalerne deltager kontaktpersonen, en aktivitetsmedarbejder samt en repræsentant fra det tværgående sygeplejefaglige team for at få et helhedsperspektiv på den nye beboer. Medarbejderne fortæller, at den første uges tid indsamles der oplysninger om beboeren løbende, og hvordan der samarbejdes med fysioterapeuten ved forflytninger og behov for hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de anvender og orienterer sig i besøgsplanen, inden de udfører hjælpen hos beboeren, men også, at hjælpen selvfølgelig kan tilpasses beboeren på dagen, hvis der skulle være behov.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen er en aktivitetsmedarbejders ansvar, og at der bliver udarbejdet månedsplaner for aktiviteter.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes rehabiliterende ved at sikre, at beboerne får mulighed for at anvende deres egne ressourcer i alle daglige gøremål, og derved vedligeholdes deres funktioner. Medarbejderne fortæller om vigtigheden af, at beboerne føler livskvalitet i forhold til at kunne være så selvstændige som muligt, og ikke føler sig hjælpeløse. Derfor opfordrer medarbejderne beboerne til at udføre alle de opgaver, de kan. Medarbejderne fortæller om et velfungerende samarbejde med fysioterapeuten i huset i forhold til træning og hjælp til forflytninger, og ligeledes et godt samarbejde med ergoterapeuten fra Sundheds- huset, som f.eks. hjælper med udredning for dysfagi og bestilling af de rette hjælpemidler. Fysioterapeuten fortæller om den vedligeholdende træning med stolegymnastik og styrketræning, som er fastlagt to gange ugentligt.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at information om beboernes stillingtagen til genoplivning er dokumenteret på forsiden i CURA, og at dette også fremgår af E-tavlen. Derudover nævner medarbejderne, at der er 'blodtryksvogne', hvorpå der er en tydelig og pædagogisk instruks for, hvornår der skal påbegyndes HLR, og hvem der har kompetence til at træffe denne beslutning, hvis man skulle være i tvivl.</p> <p>Derudover nævner medarbejderne, at de taler med beboerne om livets afslutning, når der er etableret en god relation, eller hvis der opstår en situation, hvor det fornemmes, at det giver mening at tale om emnet. Dertil er der beboere, der selv bringer livets afslutning på banen, og som gerne vil have en dialog med medarbejderne om, hvad de ønsker skal ske, når livet rinder ud.</p>

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor det opleves, at både sygeplejersker, fysioterapeut og ergoterapeut er let tilgængelige for faglig sparring og hjælp. Der er tværfagligt møde hver tredje uge i de enkelte afdelinger, hvor aktuelle beboer-cases drøftes. I det daglige er der koordinerende møder, hvor ændringer i beboernes tilstand dokumenteres, og drøftes i medarbejdergruppen og i sygeplejeteamet.

Det etablerede sygeplejefaglige team i huset, som består både af sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, er blandt andet ansvarlige for modtagelse af beboerne efter udskrivelse fra hospitalet, hvor de foretager en klinisk vurdering, medicingennemgang, og hvor de følger op på udskrivesaftaler og 72-timers behandlingsansvaret ved den udskrivende afdeling.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, samt hvordan medarbejderne er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse og oplevelse af livskvalitet. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som sikrer, at beboerne får den rette hjælp. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og livets afslutning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne, hvordan kendskabet til den enkelte beboer og overholdelse af aftaler, er af betydning for at skabe tryghed for beboerne, samt hvordan medarbejderne i dagligdagen hyppigt kigger ind til beboerne i boligen, og besvarer nødkald hurtigst muligt. Hos beboere med komplekse plejebenhov sikrer medarbejderne, at det er faste og velkendte medarbejdere, der varetager plejen. Derudover nævner medarbejderne nogle teknologiske redskaber, der kan benyttes til at skabe ro og tryghed hos beboerne, såsom hunde- og kattetøjdyr og en sansestimulerende pude.

Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at forebygge tryksår hos beboerne ved at være opmærksomme på huden i forbindelse med den daglige pleje, og på at sikre et tilstrækkeligt ernæringsindtag samt opmærksomhed på type af madras, hvis funktionsevnen skulle ændre sig.

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at sikre grundig mundpleje hos beboerne samt at beskrive, hvordan der arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner ved at sikre korrekt nedre hygiejne, hyppige bleskift og toiletbesøg.

Fysioterapeuten nævner, hvordan den vedligeholdende træning og de rette hjælpemidler er med til at styrke beboernes funktionsevner, og derved at forebygge fald.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne nævner ikke specifikt noget om faste og systematiske arbejdsgange, som f.eks. screening af

risiko for fald eller tryksår, men tilsynet erfarer senere ved dialog med ledelsen, at disse arbejds-
gange er etablerede på plejehjemmet.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de planlægger dagen og fordelingen af beboerne dagen før, så medarbejderne næste morgen er klar til at hjælpe beboerne. Medarbejderne orienterer sig i journalen hver morgen for evt. ændringer hos beboerne det sidste døgn.

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes, og de er opmærksomme på, at der ikke skal være unødigt afbrydelse under hjælpen til beboerne. Derudover fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på at skrue ned for lyden på deres telefon, så evt. opringninger eller nødkald ikke opleves forstyrrende for beboerne.

Medarbejderne fortæller, at en medarbejder har ansvaret for at svare akut-telefonen, og derudover er medarbejderne meget opmærksomme på at hjælpe hinanden i hverdagen med dokumentation og observationer af ændringer hos beboerne.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de er lykkedes med at få dokumenteret det, der er nødvendigt, og at de i den forbindelse koordinerer med kollegerne, og finder tilstrækkelig tid i løbet af dagen. Medarbejderne kan redegøre for tidstro dokumentation, idet de alle har en telefon eller tablet til rådighed.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de ofte tilgår faglige instrukser via handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er direkte links til VAR.

Medarbejderne beskriver VAR som et godt redskab, når man skal udføre en procedure. Derudover hentes nyttige informationer på intranettet, og fysioterapeuten fortæller om benyttelse af HMI-basen (hjælpemidler).

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen anvendes, og at den skal være beskrevet overskueligt, handlevejledende og præcist, så en afløser på en nem måde kan tilgå oplysningerne. Medarbejderne fortæller, at de anvender faste overskrifter, såsom bad, faste aftaler, type af kost, støtte til medicin mm. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne opdateres ved ændringer hos beboeren, og

ellers er der en systematisk opfølgning hver tredje måned, hvor alle besøgsplanerne gennemgås.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Tilsynet bemærker under rundgang på plejehjemmet, at der virker lidt tomt på en af afdelingerne, idet der ikke ses medarbejdere i fællesrum eller på gangene. Tilsynet møder en beboer, der har brug for støtte, og som efterspørger hjælp. Tilsynet henvender sig først til en medarbejder i køkkenet, som det viser sig er en praktikant, og som ikke kan hjælpe beboeren, hvorefter tilsynet finder fysioterapeuten på gangen, der straks hjælper beboeren.

Tilsynet spørger undersøgende ind til oplevelsen af manglende medarbejdere i dette tidsrum, og medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for, at der holdes koordinerende møder på afdelingerne hver formiddag på skiftende tidspunkter, og at medarbejderne sikrer, at der altid er personale tilbage på afdelingen, hvis det skulle være nødvendigt af hensyn til beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for tilsynets oplevelse af manglende medarbejdere på en afdeling på særdeles tilfredsstillende vis, idet medarbejderne deltog i et koordinerende møde.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2024” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

BDO har ikke modtaget hørings svar 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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.