



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Møllehuset

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	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	13
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: Plejehjemmet Møllehuset, Edith Rodes Vej 11, 2200 København N

Leder: Iben Alsholm

Antal boliger: 50 boliger (under renovering ift. brandsikkerhed)

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere

Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

Karin Kappel, Sygeplejerske og Senior Manager

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Møllehuset generelt har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dog bemærker tilsynet, på baggrund af enkelte observationer, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder i relation til at sikre beboernes behov for pleje og praktisk støtte. Det er tilsynets vurdering, at Møllehuset arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne generelt foregår en meget tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dog observerer tilsynet, at medarbejderen i det ene observationsstudie tre gange tiltaler beboeren 'min ven', hvilket er svært at vurdere, om det er i overensstemmelse med beboerens ønske. Det vurderes i øvrigt, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau på et meget tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at der i de to observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte foregår på en meget tilfredsstillende måde, fraset at der observeres et meget urent dropstativ til sondeernæring hos den ene beboer. Den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og efter gældende faglige retningslinjer. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets fællesarealer fremstår særdeles indbydende i forhold til at understøtte socialt samvær. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter og imødekomende interaktioner med medarbejderne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, og beboerne oplever at få tilbudt tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, hvor beboerne samtidigt sikres medbestemmelse. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer har et udækket behov for støtte til barbering. Ligeledes vurderes det, at to beboere har udækkede behov i relation til konkrete praktiske opgaver i boligen. Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, overholdelse af aftaler, og at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes særdeles tilfredsstillende betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden, fraset to beboere, der udtrykker utilfredshed med aftensmaden, som de ikke synes smager godt. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med forslag til maden igennem plejehjemmets ønskesedler. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever, at stemningen under måltiderne er meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, hvor beboerne samtidigt sikres medbestemmelse. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at en

beboer har et udækket behov for støtte til personlig pleje. Ligeledes vurderes det, at to beboere har udækkede behov i relation til konkrete praktiske opgaver i boligen. Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde, og at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan reflektere over og redegøre for tilsynets spørgsmål omkring håndtering af beboernes praktiske opgaver og i forhold til udbuddet af aktiviteterne på plejehjemmet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder i forbindelse med observationsstudiet kalder en beboer 'min ven', uden at det kan afklares, om det er i overensstemmelse med beboerens ønske.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen indleder drøftelser med medarbejderne vedrørende brug af kælenavne, og dermed sikrer, at kælenavne altid anvendes ud fra en faglig vurdering og i overensstemmelse med den enkelte beboers ønske.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at et dropstativ til ophæng af sondeernæring er meget urent.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer systematiske arbejdsgange for rengøring af hjælpemidler</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer har et udækket behov for støtte til barbering.</p> <p>Ligeledes vurderes det, at to beboere har udækkede behov for konkrete praktiske opgaver i boligen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at beboernes behov for støtte til personlig hygiejne og praktiske opgaver dækkes.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere ud af otte tilkendegiver, at de er utilfredse med aftensmadens smag.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder opmærksomheden på, og fortsætter med at iværksætte tiltag, som sikrer højest mulig tilfredshed med maden.</p>

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Ved tilsynet i 2023 modtog Plejehjemmet Møllehuset anbefalinger i forhold til medarbejdernes arbejdsstillinger, beboernes behov for støtte til personlig hygiejne og beboernes oplevelse af ventetid på nødkald.</p> <p>Ledelsen fortæller i relation til anbefalingen vedrørende medarbejdernes arbejdsstillinger, at alle medarbejdere modtog et opfølgingskursus efter sidste tilsyn. Efterfølgende er der iværksat kontinuerlige forflytningskurser for både fastansatte medarbejdere, timelønnede medarbejdere og elever. Ledelsen beskriver, at der ligeledes er fokus på nye forflytningsplaner på det daglige kl. 11-møde.</p> <p>Ledelsen beskriver, at Møllehuset arbejder med 'Beboerudviklingssamtaler' (BUS), der har fokus på beboernes oplevelse af det levede liv i Møllehuset. Samtalerne afholdes to gange årligt, og indeholder bl.a. spørgsmål til beboernes ønsker om personlig pleje i relation til beskrivelserne i beboernes besøgsplan. Ledelsen beskriver, hvordan tilsynets anbefaling vedrørende beboernes oplevelse af ventetid på nødkald ved det seneste tilsyn har haft betydning i forbindelse med udarbejdelsen af det understøttende materiale til gennemførelse af BUS. Derfor spørges beboerne nu konkret ind til ventetid, når BUS gennemføres. Beboernes udsagn fra BUS har medvirket til dialog blandt medarbejderne i relation til beboernes selvbestemmelse, vaner og ønsker og medarbejdernes faglige overvejelser i relation til personlig hygiejne. De faglige drøftelser i medarbejdergruppen har ført til mere kvalificerede pædagogiske indsatser hos beboerne, og de pårørende inviteres i højere grad til at dele deres viden om beboerens behov og vaner til gavn for beboeren. BUS opleves som en velfungerende metode af både beboere og medarbejdere, da samtalerne giver mulighed for en dybere samtale om betydningsfulde emner i beboerens hverdag. Ledelsen beskriver, det er kontaktpersonerne, der afholder BUS sammen med beboerne, og de har ansvaret for at viderefordre indgående aftaler med beboerne til resten af medarbejdergruppen. Ledelsen fortæller, at der i øvrigt er arbejdet med psykologisk tryghed i medarbejdergruppen med henblik på at sikre, at medarbejderne trygt kan dele udfordringer i opgavevaretagelsen og samtidigt sikre, at medarbejderne, i størst muligt omfang, bruger hinandens faglige kompetencer.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen fortæller, at Møllehuset arbejder med BPSD-konferencer, hvor der arbejdes med systematiske observationer af beboere med demenssymptomer. Ledelsen beskriver, at BPSD-konferencerne afholdes systematisk, og hvordan deltagerne til konferencerne udpeges på baggrund af de aktuelle problemstillinger, der skal behandles.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der inddrages forskellige demensredskaber, f.eks. Blomsten, til at identificere psykologiske behov hos beboeren. Ledelsen tilføjer at beboere, der drøftes til BPSD-konferencerne, ofte er identificerede i mistrivsel i forbindelse med triagemøder. Der sikres systematisk opfølgning på iværksatte indsatser.</p>

Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet i Møllehuset er visualiseret i et årshjul. Årshjulet medvirker til overblik over de mødeaktiviteter, der foregår i relation til kvalitetsarbejdet på tværs af Møllehuset.

Ledelsen fortæller, at kvalitetsarbejdet bl.a. er organiseret på sygeplejerske/social- og sundhedsassistent-møder, hvor forbedringsarbejdet aktuelt er fokuseret omkring utilsigtede hændelser og samlerapportering, infektioner og hygiejne.

Møder afholdes med bred deltagelse, bl.a. inddragelse af aftenvagterne, så emnerne når ud i hele huset.

Ledelsen beskriver ligeledes, at der i SUF har været fokus på dosisdispensering som førstevalg, hvilket Møllehuset allerede var godt i gang med. Dette fokus har medvirket til, at Møllehuset nu har 90% af beboerne på dosisdispensering.

Ledelsen beskriver, at Møllehuset har fokus på fleksibel opgaveoverdragelse, og at de er i gang med oplæring af social- og sundhedshjælperne gennem micro-læringsforløb. Flere medarbejdere har dermed opnået kompetencer i f.eks. sondeernæring og medicinadministration, hvilket bidrager til øget kontinuitet hos beboerne og til at reducere sårbarhed i forhold til social- og sundhedsassistentressourcer. I samme forbindelse beskriver ledelsen, at der har været arbejdet med en forbedret struktur for overlap til og opstart af aftenvagten med fokus på faglig sparring.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at deres arbejde med beboerdemokrati har udviklet sig, så de etablerede FFF-møder (fritid, fristelser og franskbrød) nu er blevet til en form for beboerråd. FFF-Møderne er blevet et tilløbsstykke, og der foregår livlige dialoger imellem beboerne og ledelsen om alt fra maden, der serveres, til forslag om nye aktiviteter i Møllehuset.

Slutteligt fortæller ledelsen, at de har valgt at invitere Sundhedsstyrelsens Demensrejsehold til Møllehuset. Denne invitation skyldes ikke, at ledelsen oplever egentlige problemstillinger i Møllehuset, men mere et ønske om at sætte fokus på at sikre beboerne bedst mulig værdighed og trivsel.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Møllehuset generelt har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dog bemærker tilsynet, på baggrund af enkelte observationer, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder i relation til at sikre beboernes behov for pleje og praktisk støtte. Det er tilsynets vurdering, at Møllehuset arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet Møllehuset er organiseret med en forstander, en stedfortræder og to afdelingsledere. Stedfortræder er samtidig leder af aktivitetstilbuddene. Alle afdelinger har tilknyttet en sygeplejerske og en koordinator. Herudover består medarbejderstaben primært af social- og sundhedsassistenter for at sikre en høj faglighed i kerneopgaven, men også social- og sundhedshjælpere og socialpædagoger. Fornyeligt er der ligeledes ansat socialpædagoger i aftenvagten. Møllehusets kvalitetssygeplejerske håndterer opgaver inden for det sundhedsfaglige område, herunder utilsigtede hændelser, elevarbejde og forbedringsarbejde.

Møllehuset tager et socialt ansvar, og de har aktuelt to iranske sygeplejersker ansat i evalueringsforløb i weekender og enkelte hverdage. Formålet er meningsfuldt arbejde, indtil medarbejderne kan få dansk autorisation. Møllehuset samarbejder med to andre københavnske plejehjem om at udarbejde forløbsbeskrivelser og faste kompetenceplaner.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet i Møllehuset.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, hvordan plejehjemmet, i forbindelse med brandsikringsprojektet, er lykkedes med at sikre fællesaktiviteter, god stemning og hjemlighed på fællesarealerne.
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 nr. et ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser på beboeren på en venlig og respektfuld måde. Beboeren ligger i sengen, og er ved at vågne. Medarbejderen spørger naturligt ind til beboerens velbefindende, selv om beboeren reagerer sparsomt på tiltale. Medarbejderen taler om hverdagsemner, bl.a. minder medarbejderen beboeren om dagens motionstur på cykel, som beboeren, forespurgt, ikke føler sig helt klar til. Medarbejderen er nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren. Tilsynet bemærker imidlertid, at medarbejderen tre gange i løbet af plejeforløbet tiltaler beboeren som 'min ven'. I forbindelse med en efterfølgende drøftelse med medarbejderen beskriver medarbejderen, hvordan tiltaleformen anvendes med udgangspunkt i at skabe en familiær og inkluderende omgangstone, men medarbejderen medgiver samtidigt, at det ikke er muligt at afstemme, hvorvidt tiltaleformen er i overensstemmelse med beboerens ønske, og dermed har den tilsigtede virkning.

Observationsstudie af personlig pleje nr. to ved en medarbejder:

Observationsstudiet foregår i en ægtefællebolig med et ægtepar og to medarbejdere. Tilsynsførende fokuserer primært på den ene medarbejders plejeopgaver hos den ene beboer.

Medarbejderen banker på døren, og hilser godmorgen til beboerne i boligen. Medarbejderen henvender sig respektfuldt og i øjenhøjde til de to beboere, og benytter en venlig og humoristisk tone. Beboerne virker til at nyde den humoristiske samtale, og medarbejderen benytter sig af et åbent og imødekomende kropssprog, og fremstår særdeles nærværende. De to medarbejdere taler kun sammen

om plejerelaterede emner, og de inddrager begge beboere relevant fx i forhold til ønsker til rækkefølgen for plejen.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje nr. et ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager fra starten beboeren, og medarbejderen italesætter sine handlinger under plejen, så beboeren forberedes på hjælpen. Beboeren reagerer sparsomt på medarbejderens ord og handlinger, men virker rolig i forløbet. Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren, og medarbejderen kender de situationer, hvor beboeren kan blive utryk, og italesætter dette på en beroligende måde. Medarbejderen afventer flere gange beboerens accept, inden handlingerne udføres, hvor tilsynet observerer, at beboeren siger 'ja'. I forbindelse med en vending i sengen spørger medarbejderen om lov til at forflytte beboeren, hvortil beboeren siger 'nej'. Medarbejderen afventer herefter lidt, og spørger lidt senere, om beboeren er klar, hvilket beboeren bekræfter. I forbindelse med påklædning inddrages beboeren i mindre beslutninger om tøjvalg.

Observationsstudie af personlig pleje nr. to ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og er under plejeforløbet opmærksom på at sikre beboerens autonomi. Fx ønsker den ene beboer ikke at få bad, mens den anden beboer gerne vil i bad. Disse ønsker efterkommes af begge medarbejdere og plejen tilrettes således, at beboernes individuelle ønsker imødekommes. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres, og inddrager beboeren, inden handlingerne påbegyndes, fx inddrages beboeren i valg af tøj og i fællesskab vurderes behovet for rent tøj.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje nr. et ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører indsatsen ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau, idet beboeren er både kognitiv og fysisk svækket. Medarbejderen opfordrer og støtter beboeren til at deltage aktivt i delelementer af indsatsen, bl.a. forflytninger, afklædning og påklædning. Medarbejderen anerkender beboerens deltagelse ved at sige; 'tak skal du have'. Medarbejderen fortæller efterfølgende, at medarbejderen har observeret øgede fysiske ressourcer hos beboeren, og på den baggrund har medarbejderen iværksat et mindre træningsforløb med beboeren, hvor beboeren hver dag cykler en tur.

Observationsstudie af personlig pleje nr. to ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har flere ressourcer, som medarbejderen inddrager, fx ved at bede beboeren om at løfte benene i sengen i forbindelse med påsætning af støttestrømper. Beboeren forflytter sig selvstændigt til badeværelset, og støttes til nedre hygiejne ved toilettet. Den øvre pleje varetager beboeren selvstændigt ved vasken, og beboeren guides efterfølgende med stor tålmodighed til forflytninger med rollator og slutteligt til en kørestol. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens indsats, og beboeren virker veltilfreds med indsatsen og støtten fra medarbejderen i plejeforløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne generelt foregår en meget tilfredsstillende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dog observerer tilsynet, at medarbejderen i det ene observationsstudie tre gange tiltaler beboeren 'min ven', hvilket er svært at vurdere, om er i overensstemmelse med beboerens ønske. Det vurderes i øvrigt, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau på et meget tilfredsstillende niveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje nr. et ved en medarbejder:

Medarbejderen starter besøget med en rundring i boligen, hvor medarbejderen tjekker, at alle remedier er i boligen. Herefter forbereder medarbejderen plejen ved at gøre alle remedier klar på et netop rengjort plejebord. Medarbejderen sikrer, at beboerens seng kommer op i rette arbejdshøjde, og medarbejderen anvender Vendlet-systemet på en rutineret måde. Medarbejderen tilpasser løbende tempoet til beboerens ønsker og vaner, og plejen udføres i en passende rækkefølge og på en hensigtsmæssig måde. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie af personlig pleje nr. to ved en medarbejder:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre remedierne klar på badeværelset og på den ene beboers sengebord. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at medarbejderne har fuldt fokus på plejen af en beboer hver. Medarbejderne taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelse af plejen.

Medarbejderen indstiller plejesengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler, såsom kørestol og rollator, er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal benyttes i plejeforløbet.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer kun enkelte forstyrrelser undervejs, som ikke virker til at påvirke beboeren, bl.a. ringer medarbejderens telefon, men uden at medarbejderen mister opmærksomheden på beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i de to observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie af personlig pleje nr. et ved en medarbejder:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver.

Medarbejderen afslutter plejen med oprydning og rengøring af plejebord samt sengeredning. Desuden sørger medarbejderen for udluftning af boligen og afspritning af plejesengens og loftsliftens fjernbetjening. Medarbejderen noterer sig,

hvilke remedier der trænger til opfyldning i boligen, og medarbejderen vil sørge for dette efterfølgende.

Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på en hensigtsmæssig måde ud fra de faglige retningslinjer. Dog bemærker tilsynet manglende rengøring af beboerens dropstativ, som fremstår med en del indtørret sondeernæring på både stang og fod.

Observationsstudie af personlig pleje nr. to ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører kompenserende støtte til praktiske opgaver, såsom oprydning og sengeredning mellem den øvre og nedre pleje. Øvrige opgaver, såsom, udluftning og oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje nr. et ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører indledningsvist nedre pleje på beboeren på faglig korrekt vis. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at afdække beboeren undervejs. Medarbejderen har en faglig opmærksomhed på beboerens hud, hvor der ses let rødme bagpå, hvilket medarbejderen smører med barrierecreme. Beboeren hjælpes efterfølgende, via loftsliften, til bækkenstol, og forflyttes til badeværelset, hvor beboeren hjælpes med øvre hygiejne, tandbørstning og påklædning. Medarbejderen sikrer i forbindelse med øvre hygiejne, at PEG-sondens indstiksstik soignereres. Beboeren bryder sig ikke om dette, hvilket medarbejderen anerkender undervejs. Efterfølgende tilbydes beboeren barbering. Beboeren hjælpes retur til sengen, hvor beboeren får en ren ble på og påklædning af underkroppen. Beboeren forflyttes til sidst over i sin komfortkørestol via loftsliften.

Den personlige pleje udføres i sengen i overensstemmelse med de hygiejniske principper, og tilsynet observerer, at medarbejderen er iført engangsforklæde, udfører relevante handskeskift, og afspritter konsekvent hænderne imellem handskeskift.

Observationsstudie af personlig pleje nr. to ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekte skift af handsker igennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Ved pleje af beboeren har medarbejderen faglig opmærksomhed på beboerens hud, både ved aftagning af uridom og efterfølgende i forbindelse med observation af beboerens fødder og underben inden påsætning af støttestrømper. Støttestrømperne påsættes, mens beboeren ligger i sengen, ved brug af relevante hjælpemidler, og de observeres påført korrekt uden folder. Beboeren støttes til påklædning af underbenklæder i sengen, og går selvstændigt ud på badeværelset med rollator. Beboeren støttes til nedre hygiejne ved toilettet, og påføres aflastende creme i hudfolder efter grundig pleje og aftørring. På badeværelset støttes beboeren til selvstændigt at varetage den øvre personlig pleje, fx ses det, at medarbejderen er opmærksom på beboerens tandbørstning af protese og mundhygiejne. Beboeren støttes herefter med øvre påklædningen. Efter endt pleje og korrekt håndhygiejne tilbydes beboeren støtte til administration af øjendråber.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte foregår på en meget tilfredsstillende måde, fraset at der observeres et meget urent dropstativ til sondeernæring hos den ene beboer. Den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og efter gældende faglige retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Fællesarealerne fremstår gennemgående rene og ryddelige, og der er en hjemlig atmosfære. På en etage står en tændt luftfrisker ud for en bolig, hvor en beboer ryger. På fællesarealerne ses mindre møbelgrupper med borde og stole og et spiseområde med et tilknyttet køkken. Fællesarealerne fremstår hjemligt indrettede, og der ses i løbet af formiddagen enkelte beboere, der ser TV i dagligstuen. Der observeres en imødekommende og respektfuld tone, både mellem medarbejderne og beboerne og medarbejderne indbyrdes, hvor alle hilser på hinanden. En rengøringsmedarbejder har flere livlige samtaler med beboere i forbindelse med rengøring i boligerne. En medarbejder har en samtale med en beboer, og bliver afbrudt af tilsynet. Medarbejderen siger henvendt til beboeren; <i>'Jeg viser lige rundt, og så er jeg straks tilbage hos dig'</i> .
-------------------------------	---

Emne: Sociale aktiviteter	Data: På gangarealer i afdelingerne hænger der flotte visuelle opslagstavler med oversigter over træning, aktiviteter og forskellige arrangementer. Tilsynet oplever, at beboerne understøttes i at deltage i det sociale liv på fællesarealerne og plejehjemmets aktivitetstilbud, bl.a. ses en medarbejder, der støtter en beboer til at cykle på en motionscykel i kælderen. Tilsynet observerer ikke aktiviteter på tilsynsdagen, men kan af de ophængte oversigter læse, at der er tilbud om cykeltur og stoleympnastik om formiddagen og kreative aktiviteter på etagerne efter frokost. Derudover tilbyder plejehjemmet i løbet af den kommende uge bl.a. <i>'De grønne fingre'</i> , <i>Besøgshunden Oda</i> , bustur til Louisiana og Filmaften. Møllehuset er tilknyttet aktivitetsstedet Smilet, hvor en stor del af aktiviteterne foregår.
-------------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer fremstår særdeles indbydende i forhold til at understøtte socialt samvær. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter og imødekommende interaktioner med medarbejderne.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet interviewer otte beboere, der alle fortæller, at de har det godt, og er trygge ved at bo på Møllehuset. Flere af de interviewede beboere fortæller, at medarbejdernes omsorg og tilstedeværelse har betydning for deres oplevelse af tryghed og trivsel. Beboerne fortæller bl.a. <ul style="list-style-type: none"> <i>'Det er så rart at vide, at der altid er nogen, der kan hjælpe uden for min dør'</i>.
---	---

- *'Jeg kan ikke klage. Det er trygt, at der er nogen til at tage sig af en, også hvis jeg er ked af det'*

En enkelt beboer beskriver sin interne flytning i forbindelse med istandsættelsen af Møllehuset. Beboeren tilkendegiver tilfredshed med flytningen, og beskriver det således:

- *'Sidste år blev jeg flyttet, men alt var i orden, og det var ligesom inden for rammerne'*.

Selvbestemmelse

Alle otte beboere tilkendegiver, at de i høj grad føler selvbestemmelse og medindflydelse på deres liv. Blandt andet beskriver beboerne:

- *'Ja! Jeg har fx købt en undulat, for det vil jeg gerne have. Jeg kan selv passe den, og alle medarbejderne forsikrer mig om, at alt er ok - det er jo mig, der bestemmer'*.
- *'Jeg styrer faktisk selv det hele, naturligvis i kombination med, at der er nogle rammer'*.
- *'Jeg har fin indflydelse på min dag. Jeg bestemmer bl.a., at jeg ikke vil op, og derfor bliver i min seng'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Alle beboere oplever at få tilbudt den hjælp til personlig pleje, som de har brug for, og de tilkendegiver samtidigt, at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, idet hjælpen, størstedelen af tiden, udføres af medarbejdere, der kender beboerne rigtigt godt. Beboer fortæller bl.a.:

- *'Ja, jeg får den hjælp, jeg har brug for, og de er dygtige. De faste medarbejdere, der kommer, ved det hele! Andre mere nye medarbejdere vejleder jeg lidt, og det er også sjovt'*.
- *Jeg får den pleje, jeg har brug for. Jeg får bad en gang om ugen. Det er den helt store komedie, hvor jeg bliver hejst op i luften og kørt på badeværelset, men det er så dejligt at få vand over sig'*.

Dertil beskriver beboerne, hvordan de altid kan bede om mere hjælp eller trykke på nødkaldet, hvis de har brug for noget. Beboerne fortæller desuden, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og at medarbejderne støtter dem i at gøre så meget som muligt selv. Her kommer beboerne med forskellige eksempler på, hvordan de selv er aktivt deltagende i plejen og de praktiske opgaver i boligen. Beboerne beskriver f.eks., at de kan udføre flere opgaver i forbindelse med den personlige hygiejne, og at de selvstændigt foretager forskellige forberedelse forud for både pleje og rengøring. Beboerne tilkendegiver ligeledes, at de har viden om, hvem de skal kontakte, hvis de ønsker at indgive en klage, men de tilkendegiver samstemmende, at der ikke har været anledning til utilfredshed.

<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår generelt velsoignerede med rene negle, nyvasket hår og rent tøj, svarende til deres ønsker og behov, fx ses en beboer med ren skjortebluse og fine øreringe. Hos tre ud af otte beboere identificerer tilsynet udækkede behov for støtte. I forhold til en beboer observeres beboeren ubarberet. Beboeren tilkendegiver over for tilsynet, at beboeren er vant til daglig barbering. Den medarbejder, der har varetaget pleje på dagen, er elev, og tilkendegiver over for tilsynet, at der ikke er vurderet behov for barbering på dagen.</p> <p>I forhold til to beboere ses der udækkede behov for støtte til praktiske opgaver. I det ene tilfælde ses dørhåndtagene til beboerens bolig synligt beskidte på begge sider af døren. Beboeren er fast sengeliggende. I det andet tilfælde ses en beboers fjernbetjening meget beskidt. Beboeren ligger i sengen med fjernbetjeningen i hånden. Beboeren har netop været i bad, og boligen fremstår i øvrigt med et tilfredsstillende rengøringsniveau.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle beboerne oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen, ofte kontaktpersonen. Beboerne beskriver, at alle medarbejderne er søde, og at de hjælper med det, der er behov for, og at de overholder indgåede aftaler. En beboer giver et eksempel herpå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har en kontaktperson, der hjælper mig, og jeg taler med hende om alt. Hun overholder vores aftaler, og lytter gerne til alle mine genvordigheder'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, hvor beboerne samtidigt sikres medbestemmelse. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer har et udækket behov for støtte til barbering. Ligeledes vurderes det, at to beboere har udækkede behov i relation til konkrete praktiske opgaver i boligen. Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Beboerne fortæller, at de oplever, at medarbejderne taler i en særdeles tilfredsstillende omgangstone, og de tilkendegiver, at medarbejderne respekterer deres privatliv og personlige grænser. Flere beboere kommer med eksempler på, at de oplever venlig og høflig kontakt fra medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'På trods af, at jeg sidder i en kørestol, oplever jeg ingen, der taler ned til mig. De sætter sig altid, og ser mig i øjnene'.</i> • <i>'Der er ingen problemer, der er en god omgangstone. Jeg skulle dog lige vænne mig til sproget. Der er en total babylonisk forvirring med mange forskellige sprog og udtalelser. Men vi kan forstå hinanden, og jeg oplever det ikke som et problem'.</i>
--	--

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Alle beboerne tilkendegiver, at der er et rigt tilbud af aktiviteter på plejehjemmet Møllehuset, og gode muligheder for at være social med de andre beboere. En beboer fortæller, at der tidligere var problemer med koordineringen af aktiviteterne, så aktiviteter blev afviklede i samme tidsrum. Beboeren forklarer, at problemstillingen blev taget op ved et beboerråd, og er nu løst. Flere beboere fortæller om de aktiviteter, de deltager i.

To beboere fortæller samstemmende om muligheden for at være sammen med ligesindede beboere i aktivitetstilbuddet 'Café Smilet'. Som den ene beboer beskriver:

- *'Jeg har virkelig søde naboer. Vi er en flok mere 'velgående', der sidder i gården om sommeren, og ellers sidder vi i byens billigste værtshus 'Smilet' - tænk dig, en øl til 7 kroner!'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes særdeles tilfredsstillende betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**

Mad og måltider

Data:

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med den mad, de får serveret, både morgenmaden, frokosten og aftensmaden. Beboerne siger bl.a.:

- *'Det er god mad, vi får og den varme mad er god, og jeg kan se, at de gør sig umage'.*
- *'I det store hele er det rigtig god mad. Om dagen er der flere slags pålæg til frokost og ost eller humus ved siden af. Der er fint variation om aftenen, det er lækker mad'.*

To ud af otte beboere ytrer sig mere kritisk i forhold til den varme mad, der serveres:

- *'Den varme mad bryder jeg mig ikke om. Den er alt for krydret. Men smørrebrødet er fint'.*
- *'Der er noget med smagen i den varme mad, jeg ikke kan klare at spise den. Smørrebrød og morgenmad er fint'.*

Flere beboere fortæller, at de er kommet med forslag til maden, og at ønskerne er efterkommet. En beboer fortæller, at vedkommende er meget aktiv til beboermøderne, og kommer med forslag og idéer til serveringen. En anden beboer beskriver, at vedkommende, med hjælp fra sin pårørende, har fået bevilliget kartoffelmos hver dag.

Enkelte beboere fortæller, at de efter eget ønske spiser i deres bolig, mens de øvrige beboere fortæller, at de trives ved at spise i dagligstuen. Som to af beboerne siger:

- *'Normalt er der god stemning, og de er hyggeligt at spise sammen. Nogle personaler spiser med, og sørger for den gode stemning'.*
- *'Jeg spiser ude sammen med de andre. Så sludrer vi lidt med hinanden'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden, fraset to beboere, der udtrykker utilfredshed med aftensmaden, som de ikke synes smager godt. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med forslag til maden igennem plejehjemmets ønskesedler. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever, at stemningen under måltiderne er meget tilfredsstillende.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller at Plejehjemmet Møllehuset er en aktiv arbejdsplads med mange gode projekter og initiativer. I forbindelse med renoveringen og brandsikringen af Møllehuset fortæller medarbejderne, at der har været fokus på beboernes selvbestemmelse og oplevelse af hjemlighed. Medarbejderne beskriver, at Møllehuset har inddraget både beboere og pårørende i processen for at sikre optimal trivsel for beboerne.

Beboermøderne, der kaldes FFF-møder, beskriver medarbejderne som en vigtig del af beboernes hverdag. Møderne er initieret af ledelsen, men medarbejderne sørger for, at de beboere, der ønsker at deltage, er parate, at de påmindes eller støttes til at møde op på dagen. Medarbejderne forklarer, at de beboere, der ikke har overskud eller kognitiv kapacitet til at deltage i FFF-møderne, sikres medindflydelse ved, at deres ønsker italesættes af medarbejderne til ledelsen, der bringer alle beboernes bidrag i spil.

Medarbejderne beskriver, at der som en del af det faglige kvalitetsarbejde er fokus på samlerapporteringer af utilsigtede hændelser i relation til medicin og infektioner. På baggrund af opmærksomheden på urinvejsinfektioner har der været afholdt undervisning i inkontinens med fokus på korrekt anvendelse af inkontinensprodukter, beboernes vandladningsdøgnrytme og behov for støtte til hygiejne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for emner i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, at de sikrer sig en individuel, respektfuld kommunikation og adfærd ved at være anerkendende og ligeværdige i dialogen med beboerne. Medarbejderne fortæller, hvilke faktorer de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne på plejehjemmet:

- Nærvær og aktiv lytning.
- Selvbestemmelse og medinddragelse.
- Fuld fokus på beboeren uden at lade sig forstyrre.
- Klar og tydelig tale, kort og præcist, f.eks. ved hørenedsættelse.
- Huske at støtte beboerne med hjælpemidler, fx høreapparater.

	<ul style="list-style-type: none"> • Øjenkontakt. • Individuel tilpasset kommunikation, formel, uformel. • Undgå kælenavne - det er ikke respektfuldt.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de inddrager beboerne i planlægningen af deres plejeforløb både i den daglige pleje, men også i forbindelse med beboerudviklingssamtalerne. Kontaktpersonen udarbejder besøgsplanen i samarbejde med beboeren, hvis beboeren er i stand til at deltage.</p> <p>I relation til beboere med få kognitive ressourcer beskriver medarbejderne, hvordan de i stedet aflæser beboernes mimik og kropssprog, og på den måde tilrettelægges en individuel pleje. Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at sikre beboernes oplevelse af selvbestemmelse og medindflydelse ved fx at italesætte beboernes bolig som deres egen lejlighed, og at beboerne selv har mulighed for valg omkring indretning og brugen af egen lejlighed.</p> <p>Klippekortet anvendes til individuelle aktiviteter, som beboerne ønsker. Mange beboere har svært ved at sige, hvad de har lyst til, og så prøver medarbejderne - med udgangspunkt i beboernes livshistorie - at komme med forslag hertil.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de kontinuerligt arbejder med et rehabiliterende sigte for at bevare beboernes ressourcer. Medarbejderne forklarer, at de ofte oplever, at beboerne har en nedgang i deres psykiske og mentale tilstand, når de flytter ind på plejehjemmet. Medarbejderne har derfor øget fokus på at bevare beboernes ressourcer og selvstændighed. Medarbejderne beskriver, at de oplever, at beboernes livskvalitet øges med den rehabiliterende tilgang, og at det indtænkes i alle hverdagens aktiviteter, fx ved, at beboerne selv smører deres rugbrødsfad, lægger pålæg på eller selvstændigt tager maden fra fadet i forbindelse med aftensmaden.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne forklarer, at de for nyligt har haft samtaler med alle beboerne og plejehjemslægen. Til samtalerne er der spurgt ind til beboernes sidste vilje og ønsker. I forhold til de beboere, der ikke selv har kunne svare for sig, har medarbejderne taget kontakt til pårørende. Beboernes ønsker til genoplivning er beskrevet i Cura, og specifikke ønsker til den sidste tid er beskrevet i de generelle oplysninger.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de har rig mulighed for at sikre sammenhæng i beboernes indsatser og forløb. Møllehuset har bl.a. ansat fysioterapeut, demenskoordinator og en kvalitets- og udviklingssygeplejerske. Møllehuset afholder både tavlemøder, triagemøder, tværfaglige møder, BPSD-konferencer og sundhedsfaglige møder med sygeplejersker og SOSU-assistenten. Møderne har forskellige deltagere alt efter, hvilket fokus mødet har, men det tværfaglige samarbejde opleves velfungerende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboernes trivsel og sundhed er omdrejningspunktet for møderne.</p>

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, og ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne i Møllehuset, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Plejefaglige kontaktpersoner og sundhedsansvarlige kontaktpersoner.
- Faste aftaler om, hvordan beboeren ønsker hjælp, f.eks. i forhold til tilsyn om natten.
- Nødkald - der besvares ved fysisk kontakt med beboerne i deres bolig.
- Hyppige tilsyn ved manglende evne til at benytte nødkald.
- Tryghed ved, at beboerne inkluderes i socialt samvær på fællesarealerne.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, og at de i den forbindelse dagligt 'scanner' beboerne, og er opmærksomme på:

- Faldforebyggelse - identificere faldrisici.
- Faste beboere - opmærksomhed på, om alt er, som det plejer at være, observerer adfærd, lugt, smerter, hvordan boligen ser ud?
- Ændringer i medicinsk behandling, der kan give bivirkninger.
- I forbindelse med bad observeres beboerens hud for bl.a. sår, kradsemærker, begyndende tryk eller blå mærker.

Medarbejderne beskriver ligeledes, at de er opmærksomme på eventuel funktionsnedgang hos beboerne, og at de kontakter en sygeplejerske eller fysioterapeut ved ændringer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, at der er en klar aftale om, at man forsøger at undgå telefonisk kontakt imellem medarbejderne om formiddagen. Ved pleje hos beboere, der har brug for særlig ro i morgenplejen, aftales det at videregive telefonen til en kollega. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes sikrer ro og kontinuitet i morgenplejen ved at forberede plejen og at have alle remedier klar, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne redegør for de hygiejniske retningslinjer og arbejdsgange ved at beskrive brug af værnemidler og rengøring af urene overflader med spritklude.

	Medarbejderne er bevidste om deres eget ansvars- og kompetenceområde, hvor social- og sundhedshjælperne tager observationer videre til en kollega med højere faglige kompetencer.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at de oplever både tid og ro til at dokumentere. Medarbejderne beskriver, at de enten medbringer en tablet, og dokumenterer sideløbende med indsatserne hos beboeren, eller de dokumenterer efter endt plejeforløb. Medarbejderne kan redegøre for, hvilke dele af dokumentationen de altid vil dokumentere tidstro, og de beskriver, at de har gode muligheder for sparring og hjælp til dokumentationen, bl.a. fra kollegaer og hos kvalitets- og udviklingssygeplejersken.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne anvender KK-intra og VAR. VAR anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer, såsom subcutan injektion, kateterpleje eller sårbehandling. Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger, særligt VAR, i hverdagen, og at de benytter muligheden for at indsætte et link til handlingsanvisningen. VAR benyttes ligeledes i forbindelse med undervisning af elever eller som udgangspunkt for en faglig dialog. KK-intra benyttes hovedsageligt i forhold til overordnede arbejdsgange eller til de fælles kommunale auditskemaer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der i Møllehuset anvendes faste overskrifter, når besøgsplanen udfyldes. Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet samt indeholde henvisninger til de sundhedsfaglige handlingsanvisninger. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder tiltaleform, særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov. Medarbejderne beskriver, at der gennemføres journalgennemgang ved afdelingens koordinator med fokus på sammenhæng fra besøgsplan til resten af beboerjournalen. Besøgsplanen gennemlæses ligeledes sammen med beboeren, for at sikre beboerens accept og medbestemmelse af den beskrevne besøgsplan.
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

I forbindelse med medarbejderinterviewet drøftes tilsynets observationer i relation til manglende håndtering af praktiske opgaver, herunder rengøring af beboernes fjernbetjening. Hertil beskriver medarbejderne, hvordan det er plejepersonalet, og primært kontaktpersonen, der har ansvar for at sikre rene og ryddelige omgivelser i beboerens bolig, her nævner medarbejderne, ud over fjernbetjening, også rengøring af beboerens hjælpemidler og sengehesten på beboerens seng. En medarbejder beskriver, hvordan særlige forhold i relation til beboerens behov for støtte til praktiske opgaver med fordel kan indskrives i beboerens besøgsplan. Ledelsen beskriver i forbindelse med den indledende dialog med tilsynet, at der er et stort fokus på fællesaktiviteter på etagerne. Tilsynet observerer ikke fællesaktiviteter i løbet af formiddagen, og tilsynet opfordrer derfor medarbejderne til at fortælle om aktiviteterne på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver, at der sker mange aktiviteter i de enkelte afdelingers dagligstuer, hvor plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere kommer på besøg på faste dage. Dertil fortæller medarbejderne, at der også er besøg af besøgshund hver uge. Plejehjemmet har tilknyttet flere medarbejdere i flexjob, som bl.a. tilbyder deltagelse i quiz eller en gåtur. Medarbejderne bekræfter at der er langt flere aktiviteter i afdelingerne nu end tidligere, fordi aktiviteterne er tæt på, og mange beboere deltager aktivt heri. Endelig fortæller medarbejderne, hvordan de fleste aktiviteter i dagligstuerne ligger om eftermiddagen, hvilket derfor er årsagen til, at tilsynet ikke har observeret nogle aktiviteter på tilsynsdagen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan reflektere over og redegøre for tilsynets spørgsmål omkring håndtering af beboernes praktiske opgaver og i forhold til udbuddet af aktiviteterne på plejehjemmet.

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 fortlængelse 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

Ingen tilføjelser til rapporten.

Med venlig hilsen

Iben Alsholm
Forstander
Møllehuset

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.