



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Nybodergården

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	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.....	24
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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



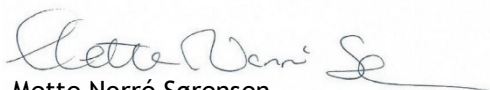
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Nybodergården, Kronprinsessegade 61, 1306 Kbh. K

Leder: Jette Jensen

Antal boliger: 54 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Gitte Trust, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn samt i det nuværende kvalitetsarbejde har haft fokus på relevante områder. Dertil vurderer tilsynet, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i særdeles tilfredsstillende grad foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation med beboerne i begge observationsstudierne. Dertil vurderer tilsynet, at beboernes selvbestemmelse og autonomi sikres. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer, og at inddragelsen er tilpasset beboernes funktionsniveau. Ligeledes vurderer tilsynet, at observationsstudierne af den personlige pleje er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser. Det er tilsynets vurdering, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis i begge observationsstudier. Ligeledes vurderer tilsynet, at pleje og praktisk støtte sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker og med god faglig praksis, samt at udførelsen sker efter de hygiejniske principper.

Tilsynet vurderer, at der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, som alle tiltaler beboerne på en særdeles venlig og respektfuld måde, og at hverdagslivet på plejehjemmet giver beboerne mulighed for socialt samvær og hyggelige aktiviteter.

Interview med beboerne:

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

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer i plejen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede, svarende til habitus. Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår generelt renholdte, dog observerer tilsynet to beboeres rollatorer, som mangler rengøring.

Størsteparten af de adspurgte beboere oplever tilfredsstillende kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, dog fraset en beboer, der ønsker mere kontinuitet ved levering af hjælp til bad. Samme beboer oplever ofte lang ventetid ved levering af hjælpen, og beboeren har ligeledes ikke tillid til besvarelse af nødkald efter en oplevelse med manglende besvarelse.

Beboerne oplever en meget tilfredsstillende, venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode og meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at to beboere ikke oplever mulighed for at skabe socialt samvær med medbeboere.

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af de adspurgte beboere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset to beboere, der er utilfredse med madens variation og kvalitet. Dertil vurderer tilsynet, beboerne oplever mulighed for at komme med forslag til maden. Dog udtrykker en beboer ikke at kende til den mulighed. Ligeledes vurderer tilsynet, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever, at stemningen under måltiderne er meget tilfredsstillende, to beboere, oplever dog ingen dialog, og at der er meget stille måltiderne.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig begrænsede i at igangsætte rehabiliterende tiltag på fællesarealerne.

Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejds-gange ifm. beboernes stillingtagen til genoplivning. Desuden er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejds-gange ved ændringer i en beboers til-stand på særdeles tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og på KK-intra. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner samt med støtte fra tilsynet kan redegøre for hand-leanvisninger på SEL-området.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjem-met:

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at enkelte hjælpemidler ses mangelfuldt rengjorte.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på pleje-hjemmets arbejdsgang i forhold til rengøring af be-boernes hjælpemidler.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer i forbindelse med levering af pleje og støtte beskriver føl-gende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventetid ved levering af hjælp. • Urealistiske tidshorisonter fra medarbej-dernes side. • Bortforklaringer fra medarbejdernes side, når de er forsinkede. • En episode, hvor nødkaldet ikke gik igen-trods flere tryk. • En manglende tillid til, at nødkaldet funge-rer. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter under-søgelse af forholdene omkring den konkrete bebo-ers oplevelser, og at de sikrer opfølgning herpå.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker øn-ske om mere socialt samvær med de øvrige be-boere, men at de synes, at det er svært at etab-lere dialogen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, at be-boerne sikres tilstrækkelig støtte til at indgå i so-cialt samvær.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker utilfredshed med maden, at en beboer ikke fø-ler sig oplyst om muligheden for indflydelse på</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden, indflydelse på maden og menuen, samt at de</p>

maden, og at to beboere oplever, at der er stille ved måltiden, og at de savner dialog.

arbejder med beboernes oplevelse af stemningen ved måltidet.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever begrænsninger i forhold til at arbejde rehabiliterende på fællesarealerne, grundet hygiejniske restriktioner.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, om det er muligt at øge de rehabiliterende indsatser på fællesarealerne samtidig med, at de hygiejniske principper kan efterleves.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne har brug for støtte fra tilsynet til at redegøre for handleanvisninger på SEL-området.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med medarbejdernes viden i forhold handleanvisninger på SEL-området.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Nybodergården fik ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til opbevaring og håndtering af beboernes medicin, beboernes selvbestemmelsesret, kvalitet i indsatserne, afholdelse af indflytningssamtale samt medarbejdernes kommunikation.

I forhold til anbefalingen i relation til medicin fortæller ledelsen, at der er fulgt op på episoden, og at der nu er ændrede arbejdsgange, så leveret medicin lægges på plads i medicinskabene, når den ankommer til huset. Desuden er introduktionen af nye medarbejdere hos forstanderen forbedret, så det sikres, at nye medarbejdere kender de interne retningslinjer vedrørende bl.a. tavshedspligt, samtykke og GDPR. På 2. sal, hvor dosisrullen ved sidste tilsyn blev fundet på en postkasse, er der i særdeleshed arbejdet med at øge sikkerheden omkring medicinen. Ledelsen fortæller desuden, hvordan det på plejehjemmet italesættes, at man aldrig er alene om det faglige ansvar, og at man skal hjælpe hinanden til at blive bedre i arbejdsfællesskabet.

I forhold til anbefalingen vedrørende en beboers selvbestemmelsesret vedrørende tilsyn om natten sikrede ledelsen straks efter sidste tilsyn, at der blev fulgt op på den konkrete beboer, og efterfølgende er plejen tilrettelagt efter beboerens ønsker.

Ledelsen beskriver i forhold til at sikre en høj kvalitet i indsatserne, at det er et kontinuerligt indsatsområde, da personaleomsætningen det seneste år har været høj. Ledelsen beskriver, at nye medarbejdere er i introduktion i fire - fem dage, og at der er stort fokus på at sikre opdaterede besøgsplaner, så disse kan understøtte en individuel pleje og støtte. Ledelsen beskriver, hvordan der tidligere var udfordringer i forhold til, at vikarerne, fra de interne vikarkorps, ikke kunne tilgå Cura, men at det er blevet meget bedre nu. I dag har plejehjemmet desuden et tilfredsstillende antal egne afløsere, og derfor er behovet for vikarer væsentligt reduceret.

I forhold til anbefalingen vedrørende indflytningssamtalen iværksatte ledelsen efter det seneste tilsyn en undersøgelse af forholdene, og det viste sig, at beboeren allerede var tilbudt en indflytningssamtale, men at beboeren ikke havde forstået, at det var en sådan. Ledelsen sikrede efterfølgende en konkret opsamling med beboeren. Ledelsen beskriver en systematisk tilgang til indflytninger, hvor der afholdes både indflytningssamtale og lægesamtale, begge dele med deltagelse af plejehjemmet, beboeren og dennes pårørende.

Ledelsen fortæller endelig, i forhold til den sidste anbefaling vedrørende kommunikation, at der løbende arbejdes med en god omgangstone på plejehjemmet.

Temaet berøres tit under den daglige briefing kl. 9. Ledelsen beskriver desuden, hvordan plejehjemmet har deltaget i et Tryghed og Trivsels-forløb, hvilket har været en positiv oplevelse. Ledelsen har bl.a. italesat over for medarbejderne, at det er vigtigt, at de henviser til en kollega, hvis de ikke har svaret på en beboers eller pårørendes spørgsmål. Dette frem for at afvise eller sige nej. Kommunikationen er ligeledes en del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere, og ledelsen beskriver, hvordan de oplever, at medarbejderne er gode til at give hinanden feedback. Hvis en medarbejder ikke har en hensigtsmæssig kommunikation, tages der straks en drøftelse med medarbejderen, og ledelsen er opmærk-

som på at forebygge, at en u hensigtsmæssig kommunikation udvikler sig til en u hensigtsmæssig kultur.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt er særligt fokus på:

- Medicin, audits, roller og ansvar, dokumentation i handlingsanvisninger samt opgaveoverdragelse.
- Sundhedsfaglig dokumentation, audits, 'den røde tråd' - dygtige assistenter, der giver deres viden videre...
- Efter besøg af Hygiejneorganisationen er der stor opmærksomhed på hygiejne, og audits er igangsat. Plejehjemmet følger Sundhedsstyrelsens fem anbefalinger i forhold til COVID-forebyggelse. Basissygeplejersken er uddannet hygiejnesygeplejerske.
- Sikkerhedsaftaler skal lægges ind forrest i Cura hos alle beboere, og dermed gøres mere synlige for alle.
- Ledelsen er i gang med at udarbejde en indstilling til at indkøbe en avanceret simulationsdukke til understøttelse af den kliniske praksis.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander og afdelingsleder.

Plejehjemmet har gennem længere tid forsøgt at rekruttere en kvalitetssygeplejerske uden held, så nu har ledelsen i stedet overtaget kvalitetsansvaret, herunder ansvar på utilsigtede hændelser, hvilket opleves positivt.

Plejehjemmet har desuden to basissygeplejersker, hvoraf den ene har uddannelsesansvar, og den anden er uddannet hygiejnesygeplejerske.

Plejehjemmet er organiseret i en række faglige netværk, herunder bl.a. netværk inden for demens, dokumentation og forflytninger.

Plejehjemmet har en række faste møder, herunder daglig briefing i ti minutter hver morgen til sikring af en tværfaglig koordinering af dagen.

Afdelingerne gennemfører dagligt triage i dagvagten. To gange om ugen er der desuden fællestriage med aftenvagterne. Fysioterapeut og ergoterapeut deltager i triage minimum en gang om ugen.

Plejehjemmet har eget køkken. Ledelsen beskriver, hvordan et forløb med Meyers Madhus netop er afsluttet, og at der arbejdes på at opnå det økologiske guldmærke.

Plejehjemmet har en kultur- og frivilligkoordinator, som sikrer et bredt udbud af aktiviteter. En medarbejder i flexjob bidrager med en-til-en tid, ture ud af huset og bankospil. Der er gudstjeneste ca. hver 14. dag, og fællesbrunch et par gange om året.

Plejehjemmet deltager i 'Cykling uden alder', og de har modtaget en pris i Geneva for dette arbejde. Plejehjemmet samarbejder med nye SOSU-H-elever omkring frivillige indsatser på plejehjemmet, herunder bl.a. cykling.

Endelig har plejehjemmet to ungarbejdere på 13 år. Der er en grundig beskrivelse af ungarbejdernes opgaver, som bl.a. består i at spille ludo, tegne, læse, se film, holde i hånd, lave krydsord mv. Ordningen har ifølge ledelsen været en succes, og den skal evalueres inden sommerferie.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen særlige ønsker fra ledelsens side.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at hilse på beboeren, og der spørges indledningsvist om den smertestillende medicin har haft effekt. Beboeren bekræfter, at hun er smertefri og klar til at blive vasket. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren, og medarbejderen beskriver, hvad der skal ske, og i hvilken rækkefølge. Medarbejderen taler imødekommende og omsorgsfuldt til beboeren, og medarbejderen har en løbende dialog med beboeren, som sikrer, at plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og behov.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne hilser på beboeren, og beboeren tiltales ved fornavn. Beboeren er præget af hukommelsessvækkelse, og medarbejderne kommunikerer med beboeren på en venlig og omsorgsfuld måde. Medarbejderne har en rolig adfærd, og de benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren. En medarbejder holder øjenkontakt med beboeren, og medarbejderen fortæller i korte sætninger, hvordan plejen skal foregå, hvilket beboeren accepterer. Tilsynet observerer, at medarbejderne har fokus på beboeren, og at de kun taler sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelse af plejen.

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og med en løbende opmærksomhed på beboerens ønsker og behov. Medarbejderen sikrer, at beboeren får mulighed for selv at træffe små beslutninger undervejs i plejen. Plejen gennemføres med faste rutiner, som beboeren helt tydeligt kender og er tryk ved. Medarbejderen og beboeren har en kontinuerlig dialog under hele plejeforløbet, og plejeforløbet afstemmes dermed løbende.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og plejen udføres efter en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner og ønsker, hvilket observeres ved, at beboeren virker rolig og bekendt med medarbejdernes indsats.</p> <p>Medarbejderne forklarer løbende, hvordan plejen skal foregå, og dette foregår ved korte beskeder, som ikke forstyrrer eller forvirrer beboeren unødvendigt. Medarbejderne afventer beboerens accept i forhold til flere af opgaverne.</p>
-----------------------------------	---

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Plejen tilrettelægges, så beboeren har mulighed for at anvende egne ressourcer, herunder bidrage med forflytninger i sengen i forbindelse med nedre hygiejne. Medarbejderen er optaget af beboerens smerter og generelle energi til at kunne klare den personlige hygiejne og til efterfølgende at sidde op i kørestolen. Medarbejderen tilpasser løbende plejen til beboerens funktionsniveau.</p> <p>Beboeren er i gang med at træne sig op til at sidde i kørestolen i længere tid. Der foregår en dialog imellem medarbejderen og beboeren, hvor de afstemmer, hvor langt beboeren er nået. Medarbejderen roser beboeren for, hvor langt hun er kommet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne udfører plejen ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne anvender gennem hele forløbet guidning, der ligeledes tilpasses beboeren, så beboeren forstår, hvad der skal ske. Fx anvender medarbejderne korte sætninger og øjenkontakt.</p>
----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i særdeles tilfredsstillende grad foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation med beboerne i begge observationsstudierne. Dertil vurderer tilsynet, at beboernes selvbestemmelse og autonomi sikres. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne har fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer, og at inddragelsen er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen tilrettelægger plejen i en hensigtsmæssig og logisk rækkefølge, startende med tømning af kateterpose, og der udføres herefter den nedre</p>
-----------------------------------	--

hygiejne. Medarbejderen gør alt, hvad hun har brug for, klar på sengebordet, inden plejen påbegyndes.

Sengen køres op i en for medarbejderen god arbejds højde. Medarbejderen taler desuden med beboeren om at bestille en badestol, hvor beboeren mere komfortabelt kan tilbydes bad. Det synes beboeren er en god idé. Hjælpen gennemføres i øvrigt uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderen klargør alle remedier til plejen på et plejebord samt poser til urent linned og affald, der sættes inden for rækkevidde. Medarbejderen sikrer sig, at sengen er hævet til en hensigtsmæssig arbejds højde. Efter udførelsen af øvre pleje ankommer en medarbejder mere, som bistår ved nedre pleje, påklædning samt lejring. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen. Medarbejderne anvender Vend-let lagen ved forflytninger. Efter udførelse af plejen lejres beboeren i sengen, hvorefter en medarbejder forlader boligen igen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer ud fra observationsstudierne at den personlige pleje er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen rydder op efter plejen i sengen. I den forbindelse spørger medarbejderen, om hun må tage beboerens skraldepose med, hvilket beboeren udtrykker tilfredshed med. Imens medarbejderen har en uformel samtale med beboeren, tørrer medarbejderen sengehesten og sengerammen grundigt af.

Medarbejderen tager skrald med ud i forbindelse med, at boligen forlades.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, da beboeren ikke er i stand til at deltage, grundet funktionsniveau. Medarbejderen foretager afrydning af remedier samt rengøring af flader efter udførelse af plejen. Affald og urent linned er håndteret i poser, og disse sættes klar til at medtage, når boligen forlades. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver efter relevante faglige retningslinjer.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker, og der foretages under hele plejeforløbet relevante handskeskift og der gennemføres håndvask og afsprøjtning af hænder i henhold til de hygiejniske retningslinjer.

Medarbejderen starter med at tømme beboerens kateterpose. Herefter bliver beboeren vasket forneden i sengen. Medarbejderen sikrer efterfølgende grundig hudpleje. Medarbejderen og beboeren drøfter effekten af hyppigere bleskift og bedre hudpleje, som har betydet, at beboeren nu er mindre rød forneden.

Inden medarbejderen forlader beboeren, spørges hun ind til, om beboeren har nogle specielle ønsker til maden, da beboeren har nedsat appetit. Beboeren giver herefter udtryk for, hvad hun kunne tænke sig.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren får fuld kompenserende hjælp til personlig pleje og støtte.

En medarbejder ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og der udføres nedre pleje i sengen. En anden medarbejder kommer til og ifører sig ligeledes korrekte værnemidler, og medarbejderen bistår ved udførelse af øvre pleje. Medarbejderne er på faglig vis opmærksomme på beboerens hud, idet de observerer rødme i en hudfold på beboerens overkrop. En af medarbejderne vasker og plejer området, hvorefter medarbejderne planlægger opfølgning.

Beboeren hjælpes med påklædning af undertrøje samt pålægning af ble, herefter lejres beboeren og aflastes med puder, da beboeren skal blive liggende i sengen. Medarbejderne udfører håndhygiejne mellem handskeskift samt inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis i begge observationsstudier. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer, at pleje og praktisk støtte udføres efter de hygiejniske principper.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Afdelingernes fællesarealer er åbne og består af en spiseetage og en dagligstue. Dagligstuerne er møblerede med stole og borde, tv og enkelte lænestole, og på bordene ses der duge og blomster. Dagligstuerne fremstår hyggelig og indbydende, og tilsynet observerer også beboere, der enten sidder med kaffe og morgenmad eller sidder og læser i en avis.

På gangene, som er en integreret del af dagligstuerne, står der ligeledes mindre grupper af stole og borde, hvor der sidder beboere og indtager deres morgenmad og læser avis. Der er bordkort på bordene.

I plejehjemmets stueetage er der træningsrum samt kantine med bordgrupper, billard og et klaver, hvor enkelte beboere opholder sig. Der observeres en generel god og respektfuld tone, hvor medarbejderne tiltaler beboerne ved navn. Ligeledes observeres der medarbejdere og beboere der er i nærværende og ligeværdig dialog med hinanden.

Sociale aktiviteter

Tilsynet observerer imødekommende interaktion imellem beboerne og medarbejderne, og beboerne støttes i det sociale samvær på fællesarealerne. Bl.a. observeres en aktivitetsmedarbejder i gang med at hjælpe to beboere op i plejehjemmets rickshaw, da de skal ud at cykle en tur. Tilsynet oplyses om, at der dagligt kommer visiterede borgere og spiser i caféen. Hertil observerer tilsynet en borger, der er daglig gæst i caféen, som sætter sig ved klaveret og spiller. Musikken kan høres af alle tilstedeværende og på afdelingernes fællesarealer, hvilket bidrager til en hyggelig atmosfære.

Der er ophængt aktivitetskema flere steder, hvilket gør det nemt at orientere sig i dagens aktivitet, hvilket i dag er banko, som mange af beboerne deltager i.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, som alle tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, og at hverdagslivet på plejehjemmet giver beboerne mulighed for socialt samvær og hyggelige aktiviteter.

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.

Beboerne fortæller, at de har det godt på plejehjemmet, og at de får en god behandling. Beboerne fortæller ligeledes, at medarbejderne er søde, og at de oplever tryghed.

Beboerne siger:

- *'Jeg føler mig meget tryk, fordi medarbejderne er så søde og hjælpsomme'.*
- *'Jeg kunne ikke tænke mig at være andre steder'.*
- *'Jeg har det meget godt her, og jeg er tryk'.*

Selvbestemmelse

Beboerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag, og at de har indflydelse på eget liv på plejehjemmet

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Ja, jeg får lov til at gøre, hvad det passer mig'.*
- *'Jeg oplever selvbestemmelse, og jeg siger fra, hvis der er noget, der ikke passer mig'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad 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:

Beboerne oplever alle at få den hjælp, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Ligeledes udtrykker beboerne, at det altid er muligt at få mere hjælp, hvis dette er nødvendigt.

Beboerne fortæller, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg har ikke det store behov, men hvis jeg får brug for hjælp, er jeg sikker på, at jeg ville få den'.*
- *'Jeg får lidt hjælp, og det er jeg meget tilfreds med'.*
- *'Jeg klarer mange ting selv, jeg har absolut ikke noget at klage over'.*

Alle otte beboere beskriver, at de ved, hvor de kan henvende sig, hvis de er utilfredse med noget. Beboerne nævner, at de vil tale med personalet, afdelingslederen eller forstanderen.

Observation

Alle otte beboere fremstår veltilpasse og soignerede, svarende til habitus. Ligeledes observeres det, at beboernes boliger fremstår rene. Tilsynet observerer, at seks beboeres hjælpemidler generelt er renholdte, fraset to beboeres rollatorer, der mangler rengøring

Kontinuitet i støtten

Syv ud af otte beboere oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Hertil oplever beboerne, at der indimellem kommer en del afløserer, men at det ikke er et problem, fordi alle er søde, og at de hjælper med det, der er behov for. Syv ud af otte beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker.

En beboer oplever, at få hjælp til bad af mange forskellige medarbejdere. Beboeren tilkendegiver, at det ville være rart med en fast medarbejder til bad, da det, som beboeren beskriver, *'er en ordentlig omgang'.*

Samme beboer oplever, at medarbejderne ofte siger *'jeg kommer lige om to minutter'*, men beboeren fortæller, at hun aldrig oplever, at medarbejderne rent faktisk kommer tilbage inden for to minutter. Beboeren fortæller, at hun har prøvet at efterspørge en mere realistisk tidshorisont, men at medarbejderne da kommer med en masse forklaringer på forsinkelserne, som beboeren ikke er interesseret i at høre om.

Samme beboer beskriver en episode, hvor beboeren havde brug for hjælp til soignering efter et uheld. Beboeren trykkede på nødkaldet flere gange, men beboeren oplevede ikke respons. Beboeren måtte da soignere sig selv med stort besvær, og beboeren hentede efterfølgende selv en medarbejder i dagligstuen. Medarbejderen havde ikke modtaget kald fra beboeren, men medarbejderen tilbød at hjælpe beboeren med en ekstra soignering. Beboeren har efter denne episode ikke rigtigt følt sig tryk ved nødkaldet. Ledelsen er orienteret om ovenstående og vil straks følge op.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer i plejen.

Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede, svarende til habitus. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboernes boliger og hjælpemidler generelt fremstår renholdte, dog observerer tilsynet to beboeres rollatorer, som fremstår med manglende rengøring.

Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, dog fraset en beboer, der ønsker mere kontinuitet ved levering af hjælp til bad. Tilsynet vurderer desuden, at samme beboer ofte oplever lang ventetid ved levering af hjælp-

pen, og at beboeren ligeledes ikke har tillid til besvarelse af nødkald efter en oplevelse med manglende besvarelse.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Alle otte adspurgte beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at medarbejderne udviser respekt for deres personlige grænser og privatliv. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne er så flinke og rare alle sammen, og de taler pænt'.</i> • <i>'Jeg har ellers sagt, at de ikke behøver at banke på, men det gør de alligevel'.</i> • <i>'Vi har en god kommunikation med hinanden'.</i>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Alle otte beboere er enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Enkelte af beboerne deltager kun i aktiviteter en gang imellem efter eget ønske. De fleste af de adspurgte beboere deltager i de planlagte aktiviteter, og de kommer med forskellige eksempler på, hvad de deltager i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg deltager i banko og underholdning med guitar og sang'.</i> • <i>'Jeg deltager i banko'.</i> (Beboeren tager tilsynet med ud til aktivitetsoversigten og beskriver, hvad de forskellige tilbud indeholder). • <i>'Jeg talte med husets kultur- og frivilligkoordinator og sagde, at jeg savnede en ganske almindelig gåtur, og så arrangerede han en gåtur en gang om ugen med en besøgsven'.</i> (Imens tilsynet er hos beboeren, kommer kultur- og frivilligkoordinatoren ind og tilbyder beboeren en cykeltur lidt senere på formiddagen). <p>Seks ud af otte beboere oplever gode muligheder for at være sammen med medbeboerne i den grad, de ønsker. Dog giver to ud af otte beboere udtryk for, at de godt kunne tænke sig mere socialt samvær med de øvrige beboere, men at de synes, at det er svært at etablere dialog.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende, venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode og meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at to beboere ikke oplever mulighed for at skabe socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data: Seks ud af otte beboere udtrykker en generel tilfredshed med kvaliteten og variationen af maden. To ud af otte beboere er utilfredse med madens kvalitet og variation, og de nævner, at der for ofte serveres løse ris eller kartoffelmos, samt at maden har en dårlig kvalitet, de nævner fx, at kartoflerne ikke er kogt med salt.</p>
---	--

Af de adspurgte otte beboere oplever syv af beboerne, at de har mulighed for at komme med forslag til maden, men at de ikke oplever at have behov for dette. En beboer oplever ikke at være oplyst om muligheden for at komme med forslag til maden.

Seks ud af otte beboere oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne i fællesspisestuerne. To beboere oplever, at der er meget stille under måltiderne, og at der ikke er nogen, der taler sammen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere udtrykker, at de er meget tilfredse med maden, fraset to beboere, som er utilfredse med madens variation og kvalitet. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med forslag til maden, dog udtrykker en beboer ikke at kende til den mulighed.

Ligeledes vurderer tilsynet, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever, at stemningen under måltiderne er meget tilfredsstillende. To beboere oplever dog ingen dialog, og at der er meget stille i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne redegør for, hvorledes plejehjemmet arbejder med kvalitetsarbejdet, og de nævner, at der bl.a. er fokus på:

- Beboernes trivsel og tryghed.
- Værdighed og ensartet tilgang til den enkelte beboer.
- Arbejdstrivsel.
- Arbejdsfællesskab.
- Fokus på demensarbejdet.
- Gennemgang af beboere med demenssygdom til triageringsmøder.

Medarbejderne fortæller ligeledes, at der er iværksat undervisning i fast kadence hen over sommer og efteråret for alle faste medarbejdere. Der undervises i faglige temaer, og hertil fortæller medarbejderne, at de oplever undervisningen relevant og meget lærerig.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, at de, for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne, har fokus på, at:

	<ul style="list-style-type: none"> • Tale respektfuldt. • Være lyttende. • Være opmærksomme på kropssprog. • Tale til beboeren og ikke tale til hinanden, når der er to til en opgave. • Have en tilpasset kommunikation, til de enkelte beboere. • Være opmærksomme på, at alle beboere er forskellige. • Have enkel kommunikationsform med få spørgsmål. • Være opmærksomme på beboerens ønsker til kommunikationen. <p>Ligeledes beskriver medarbejderne, at besøgsplanen indeholder en beskrivelse af kommunikationsformen hos den enkelte beboer. Desuden oplyser medarbejderne, at de er opmærksomme på at introducere elever og afløsere til beskrivelserne i besøgsplanen.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de har dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningssamtalen. Her inviteres pårørende også med, hvis beboeren ønsker det. Ligeledes oplyser medarbejderne, at de også søger oplysninger om beboerne i journalen i forbindelse med indflytning. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at inddrage beboerne dagligt ved at spørge ind til deres ønsker og behov. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på, at døgnnet har 24 timer, og de derfor også kan tilbyde bad om aftenen, hvis en beboer ønsker det.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes til individuelle opgaver i beboernes bolig, hospitalsbesøg eller til ture udenfor plejehjemmet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de dagligt medinddrager beboeren aktivt, så beboerne vedligeholder deres ressourcer, f.eks. i plejen eller i forbindelse med måltiderne.</p> <p>Medarbejderne nævner, at beboerne tidligere var mere inddragede i de praktiske gøremål i forbindelse med måltiderne, f.eks. med at dække bord og tage ud efter maden, og at beboerne nød at bidrage med disse opgaver. Medarbejderne beskriver, hvordan det fortsat er svært at arbejde rehabiliterende på fællesarealerne, grundet de hygiejniske krav og restriktioner.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes dialogen med beboerne om genoplivning tages op til indflytningssamtalen. Ligeledes fortæller medarbejderne, at beboerne har samtale med husets læge i forbindelse med indflytning. I samtalen med lægen er det et fast punkt på dagsordenen, at der tages stilling til genoplivning. Pårørende deltager i lægesamtalen, hvis det er relevant, og hvis beboeren giver samtykke. Medarbejderne redegør for, at informationer om beboerens ønsker til genoplivning er at finde på forsiden af journalen samt på e-tavlen.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et godt tværfagligt samarbejde med både interne og eksterne samarbejdspartnere. Medarbejderne oplyser, at der dagligt afholdes triageringsmøder i afdelingerne kl. 11.00. En gang ugentligt deltager husets terapeuter, ligesom husets læge også deltager en gang ugentligt. Medarbejderne</p>

nævner dertil, at husets aktivitetsmedarbejdere deltager i triage en gang om måneden eller efter behov.

Medarbejderne fortæller desuden, at de oplever et godt samarbejde kollegaer imellem og et godt samarbejde med medarbejderne i produktionskøkkenet.

Samarbejdet med ernæringsassistenten fra køkkenet handler f.eks. om kost til småtspisende og til beboere med dysfagi.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig begrænsede i igangsættelse af rehabiliterende tiltag på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange ifm. beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

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

- Kendskab til medarbejderne/kontaktpersoner.
- Genkendelighed og nærvær.
- At medarbejderne er synlige for beboerne.
- Reagerer på beboernes nødkald.
- Ekstra tilsyn, hvis en beboer har det dårligt.
- Skåne beboere for skift af medarbejdere, hvis de ikke tåler dette.
- Sikre, at beboerne føler sig set og hørt.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Observationer af huden, rødme, tryk, sår.
- Forstoppelse.
- Dehydrering.
- Urinvejsinfektion.

Hertil nævner medarbejderne forebyggende tiltag, bl.a. vendeskema, afføringskema, væskeskema, toiletbesøg, nedre pleje samt fokus på hygiejne.

Medarbejderne redegør for, hvorledes de holder fokus på at sikre de hygiejniske retningslinjer. Ligeledes beskriver medarbejderne, hvordan deres arbejdsgange er i særligt smitsomme tilfælde. Her søges der oplysninger i journalen, og der afhentes vogn med værnemidler, der altid står klar i kælderen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de udfylder arbejdsplanen dagen før, så de får fordelt de faglige ressourcer hensigtsmæssigt. I planlægningen vægtes det ligeledes, at der aftales tidspunkt for udførelse af de plejeopgaver, der kræver to medarbejdere, samt muligheden for at fralægge arbejdstelefonen, hvis der er behov for dette af hensyn til beboeren. Desuden beretter medarbejderne, at de praktiske opgaver planlægges, så arbejdsdagen er så forudsigelig så mulig. Medarbejderne redegør for håndtering af ændringer i beboerens tilstand, og hvordan de ved fælles sparring sikrer de rette kompetencer til opgaven. Medarbejderne anvender TOBS, værdierne observeres og vurderes, og der etableres ved behov kontakt til en sygeplejerske, læge eller der ringes 1813.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne redegør for deres daglig dokumentationspraksis, og de oplyser, at alle faste medarbejdere har personlige tablets. Medarbejderne fortæller, at de som udgangspunkt arbejder med tidstro dokumentation, men at de også dokumenterer nogle observationer sidst på arbejdsdagen. Desuden oplyser medarbejderne, at de har mulighed for at sidde uforstyrrede, hvis de har større dokumentationsopgaver. Medarbejderne fortæller, de altid kan få hjælp og sparring til dokumentationen hos bl.a. den tværgående sygeplejerske.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender VAR-portalen i deres daglige arbejde, og ligeledes beskriver medarbejderne, hvor de fremsøger gældende retningslinjer og instrukser på KK-intra. Hertil nævner medarbejderne, at de fremsøger vejledninger på Teams og interne arbejdsgange i en mappe på konto-ret.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på særdeles tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og på KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Besøgsplan</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, at de arbejder med at sikre udførlige beskrivelser i besøgsplanen, så indholdet er individuelt og handlevejledende beskrevet, og beboerens ønsker, behov og vaner er synlige. Ligeledes redegør medarbejderne for</p>
------------------------------------	--

hvordan de arbejder med faste overskrifter i besøgsplanen, og at de sikrer, at besøgsplanen altid er opdateret, hvilket er kontaktpersonens ansvar. Besøgsplanen er et vigtigt redskab for bl.a. afløsere.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvorledes der i besøgsplanen henvises til handlingsanvisninger. Medarbejderne nævner handlingsanvisninger på SUL-området, men de udviser dog tvivl, da tilsynet efterspørger handlingsanvisninger på SEL-området. Medarbejderne genkender med det samme SEL-handlingsanvisninger, da tilsynet nævner f.eks. klippekort.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner samt med støtte fra tilsynet kan redegøre for handleanvisninger på SEL-området.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

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 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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 på plejehjemmet.

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, 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

Plejhjemmet Nybodergården har ikke bemærkninger til Tilsynsrapporten.
Anbefalingerne tages til efterretning.

Med venlig hilsen

Jette Jensen
Forstander
Nybodergården

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

