



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Egebo

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 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	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	23
4.1 Formål	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	25
5. Yderligere oplysninger	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	26
Om BDO.....	27

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



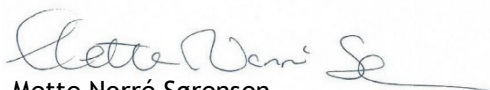
Birgitte Hoberg Sloth

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 Egebo, Bystævneparken 22, 2700 Brønshøj

Leder: Anne Mayo (fraværende på tilsynsdagen)
Souschef: Naoual Ahabbad

Antal boliger: 117 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets souschef
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Sygeplejerske og Manager
Kristina Ovesen, Sygeplejerske og Manager
Gitte Trust, Sygeplejerske og Manager

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:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Egebo har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for at arbejde med beboernes utilfredshed med madens kvalitet og variation samt beboernes indflydelse på menuen. Det er desuden tilsynets vurdering, at Egebo arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter dette kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og indsatserne udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og i forbindelse med gennemførelsen af frokostmåltidet. Hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i de to observationsstudier af personlig pleje, da en medarbejder ikke sikrer afspritning af hænder efter handskeskift, og den anden medarbejder ikke foretager relevant handskeskift imellem uren og ren procedure.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Der foregår generelt en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at en enkelt medarbejder optræder uværdigt over for en beboer ved at råbe på gangen, at beboeren skal ophøre med at ringe på nødkaldet. Desuden vurderer tilsynet, at der er stor variation i, om medarbejderne hilser på beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever trykthed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og deres hjælpemidler og boliger ses ligeledes renholdte. Hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes, men en beboer synes, at der er mange nye ansigter, og beboeren oplever, at kun få medarbejdere har navneskilt på, hvilket beboeren mener er en nødvendighed. Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet. En tredjedel af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, mens de øvrige beboere beskriver tilfredshed. Beboerne har generelt kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og de oplever generelt, at der bliver lyttet til deres ønsker, to beboere er dog ikke tilfredse med deres muligheder for indflydelse på maden og menuen. Endvidere vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at en beboer oplever, at medarbejderne har travlt, og at det påvirker stemningen under måltidet.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i tilrettelæggelsen af plejen. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde er tilrettelagt og medvirker til at understøtte kvaliteten i beboerens forløb. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboerens stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen.

Medarbejderne kan desuden redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Ligeledes kan medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for arbejds gange i relation til plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i praksis i hverdagen. Medarbejderne kan i meget tilfredsstillende grad redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsopgaver. Medarbejderne kan imidlertid ikke redegøre for handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i de to observationsstudier af personlig pleje, da en medarbejder ikke sikrer afsprøjtning af hænder efter handskeskift, og at den anden medarbejder ikke foretager relevant handskeskift imellem uren og ren procedure.

Tilsynet bemærker, at en enkelt medarbejder optræder uværdigt over for en beboer ved at råbe på gangen, at beboeren skal ophøre med at ringe på nødkaldet. Desuden bemærker tilsynet, at der er stor variation i, om medarbejderne hilser på beboerne på fællesarealerne.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at der er mange nye ansigter, og beboeren fortæller, at kun få medarbejdere har navneskilt på, hvilket beboeren mener er en nødvendighed.

Tilsynet bemærker, at en tredjedel af de adspurgte beboere beskriver mindre tilfredshed med maden, og to beboere er mindre tilfredse med deres muligheder for indflydelse på maden og menuen, og en beboer oplever, at medarbejderne har travlt, og at det påvirker stemningen under måltidet.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at alle medarbejderne har kendskab til, udviser forståelse for og efterlever de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en skærpet opmærksomhed på at sikre, at alle medarbejdere, i samværet med beboere, har en tilgang til beboerne, som afspejler værdighed, professionalisme og faglighed.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger plejehjemmets arbejds gange i forhold til at bære navneskilt.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden og menuen, samt at de arbejder med principperne for 'Det gode måltid'.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kan redegøre for, hvilke handlingsanvisninger, der skal oprettes på servicelovsydelser.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne ved, hvornår der skal oprettes en handlingsanvisning på en servicelovsydelse.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet modtog ved sidste tilsyn anbefalinger i relation til en konkret beboers trivsel og personlige hygiejne, manglende arbejdsgange omkring rengøring af fælles hjælpemidler samt beboernes manglende tilfredshed med madens kvalitet og beboernes mulighed for indflydelse på maden.

I forhold til den konkrete beboers trivsel har plejhjemmet fastholdt det gode tiltag hos beboeren, som allerede var iværksat ved seneste tilsyn, og plejhjemmet har desuden haft fokus på, hvad der er vigtigt for beboeren.

På baggrund af tilsynets anbefaling fra sidste år har plejhjemmet en særlig opmærksomhed på klipning og soignering af negle, bl.a. ved, at det nu er en fast del af introduktionsprogrammet for nye medarbejdere. Desuden laver alle elever læringsaftaler omkring temaet. Temaet har desuden været taget op på et personalemøde samt blevet drøftet i forhold til den enkelte beboer på de tværfaglige konferencer. I den forbindelse er balancen mellem beboernes selvbestemmelse og omsorgspligten drøftet. Der har ligeledes været fokus på de situationer, hvor beboeren ikke ønsker hjælp. Her inddrages plejhjemmets demensvejleder efter behov.

Plejhjemmet har implementeret en arbejdsgang, hvor det er de faste kontaktpersoner, som er ansvarlige for at rengøre hjælpemidler. Ledelsen fortæller, at emnet blev taget op på et ledermøde, og efterfølgende blev der udarbejdet en oversigt over alle hjælpemidler i alle afdelinger. På oversigten fremgår ansvarlig medarbejder, og der skal kvitteres for udførelsen. Både dag- og aftenvagter er omfattet af den systematiske rengøringscyklus.

I forhold til anbefalingen omkring mad og måltider har ledelsen åbnet for muligheden for en højere grad af indflydelse på, hvilken af de udbudte menuer, der vælges til afdelingen.

Ledelsen beskriver, at udfordringerne omkring måltidet primært udspringer af de vilkår, plejhjemmet har i forhold til madlevering, bl.a. at der skal bestilles menu lang tid i forvejen. Der afholdes aktuelt møder med centralkøkkenet, hvor en højere grad af fleksibilitet og variation i madtilbuddet drøftes.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Plejhjemmet arbejder aktuelt med fastholdelse af den personcentrerede omsorg i det daglige arbejde. Her arbejder plejhjemmet særligt med omdrejningspunktet i faktorer, der har betydning for den enkelte beboers trivsel.

Ledelsen oplyser i den forbindelse, at alle besøgsplaner er gennemgået og kvalitetssikret i forhold til, om de i tilstrækkelig grad indeholder trivselsfaktorer. I samme forbindelse har plejhjemmet indhentet livshistorier på alle beboere.

Plejhjemmet har ligeledes haft fokus på beboernes ønsker til livets afslutning. Plejhjemmets læge har haft samtaler med beboerne omkring livsforlængende behandling og genoplivning samt beboernes individuelle ønsker til afslutningen på livet. I den forbindelse har plejhjemmet haft fokus på at afstemme, om den enkelte beboer var klar til, og havde lyst til, at drøfte emnet.

Plejhjemmet har desuden arbejdet intensivt med journalerne. Hver uge gennemgås en journal systematisk af en sygeplejerske, afdelingsleder og kontaktpersonen, og efterfølgende drøftes læringspunkter.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Egebo har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for at arbejde med beboernes utilfredshed med madens kvalitet og variation samt beboernes indflydelse på menuen. Det er desuden tilsynets vurdering, at Egebo arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:
Organisering af kvalitetsarbejdet

Egebo er organiseret med en forstander, fire afdelingsledere og en leder for træning. Hver af de fire afdelinger har tilknyttet en afdelingsleder og en sygeplejerske. Afdelingerne suppleres fagligt af plejhjemmets supportteam, som består af fire sygeplejersker, to assistenter, en uddannelsesansvarlig og en sygeplejefaglig konsulent.

Supportteamet har bl.a. ansvaret for faglig sparring, opgaveoverdragelse, utilsigtede hændelser og audits. Plejhjemmet gennemfører bl.a. indflytningsaudits i forhold til alle nyindflyttede beboere med det formål at sikre, at plejhjemmet har alle data på den enkelte beboer, og at der i indflytningsprocessen er sikret inddragelse af pårørende med henblik på forventningsafstemning og opfølgning.

Der er ansat fire terapeuter på Egebo, hvoraf to er tilknyttet i dagtimerne, og to er til stede i aftentimerne. I aftentimerne er der et særligt fokus på en-til-en-sæncer samt en ugentlig tur ud af huset i bus. Terapeutgruppen har ligeledes ansvar for dysfagi-screeninger. En fysioterapeut er plejhjemmets demensvidensperson, og fysioterapeuten fungerer som tovholder på komplekse beboerforløb, herunder bl.a. beboere med udadreagerende adfærd og beboere, som afviser pleje og støtte fra medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Egebo.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Plejhjemmets ledelse ønsker, at tilsynet har fokus på kulturen i plejhjemmets afdelinger. Har medarbejderne en respektfuld kommunikation og adfærd i forhold til beboerne? Har medarbejderne tilstrækkelig fokus på at hjælpe og støtte hinanden?

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen hilser på beboeren, og hun fortæller, at hun er kommet for at hjælpe beboeren op. Beboeren er præget af hukommelsessvækkelse og ligger i sengen med et tøjdyr, som beboeren tydeligt er meget glad for. Beboeren og medarbejderen fører en kort samtale om kæledyret. Dialogen er omsorgsfuld, og medarbejderen benytter beboerens navn ved tiltale. Medarbejderen spørger ind til beboerens pårørende, som for nyligt har været på besøg, men medarbejderen afbryder straks emnet, da beboeren ikke kan huske besøget og bliver forvirret. Beboeren snakker lidt med sig selv, og beboeren siger flere gange 'jeg har det godt'. Medarbejderen lytter til beboerens ord og spørger ind imellem nærmere ind til dette. Medarbejderen anerkender flere gange beboerens gode humør.</p> <p><u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på og siger hej til beboeren. Medarbejderen og beboeren kender hinanden godt, og uden så mange ord går medarbejderen i gang med de tydeligt aftalte opgaver. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren undervejs i plejen, og medarbejderen bruger flere gange beboerens fornavn ved tiltale. Dialogen er sparsom, men målrettet plejeopgaverne, hvilket virker til at harmonere godt med beboerens ønske om, at få plejen overstået hurtigt og effektivt.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Beboerne ankommer til spisestuen, og de bydes på en venlig og imødekommende måde velkommen af medarbejderne. Medarbejdernes kropssprog er åbent og inviterende, og beboerne guides til deres faste pladser. Beboerne sidder fordelt ved tre borde, og beboerne får selskab af en til to medarbejdere ved hvert bord. Medarbejderne er nærværende og understøtter dialogen ved bordene. Medarbejderne stiller åbne spørgsmål, hvilket bevirker, at flere af beboerne deltager i samtalerne om forskellige hverdagsemner. Tilsynet observerer, at stemningen er let, og at der ved flere borde er smil og grin. En beboer sidder lidt skærmet fra de øvrige beboere, hvilket virker tilpasset beboerens kognitive behov. En medarbejder sidder ved beboeren. Medarbejderen har en rolig adfærd, og medarbejderen tilpasser sin kommunikation til beboeren ved at tale i korte sætninger.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Inden plejen går i gang spørges beboeren ind til valg af bluse. Beboeren bliver glad og smiler, da blusen vises frem, og medarbejderen tolker smilet som et samtykke. Under plejen forklarer medarbejderen, hvordan plejen skal foregå. Dette foregår ved små korte beskeder, som ikke forstyrrer eller forvirrer beboeren unødvendigt. Medarbejderen afventer beboerens accept i forhold til flere af opgaverne. Beboeren virker rolig og bekendt med medarbejderens indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og medarbejderen ved præcist, hvor i plejeforløbet beboeren har brug for støtte. Medarbejderen understøtter undervejs i plejen beboerens selvbestemmelse ved at lade beboeren være styrende i forhold til tempoet. Medarbejderen sikrer forud for hver handling, at beboeren er klar, f.eks. i forbindelse med, at beboeren skal smøres på</p>

ryggen med creme, hvor beboeren udtrykker et klart ja, inden medarbejderen går i gang. Medarbejderen roser desuden beboerens valg, bl.a. beboerens valg af bluse til dagen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne præsenterer maden for beboerne. Medarbejderne tilbyder beboerne drikkevarer inden måltidet. Tilsynet bemærker, at der er små kander på bordene, som flere beboere selv kan forsyne sig fra. En medarbejder kommer og serverer maden, der er anrettet i skåle og fade. Maden placeres på bordene, så beboerne selvstændigt kan vælge, hvad de ønsker at spise, og hvor stor en portion de ønsker. Enkelte beboere har behov for hjælp til servering af medarbejderne, og her spørges beboerne ind til deres ønsker. Medarbejderne er opmærksomme på løbende at spørge beboerne, om de ønsker en portion mere.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer gennem en løbende ros og anerkendelse af beboerens indsats. Medarbejderen benytter sig af verbal guidning og spejling, og beboeren vejledes til at udføre små plejeopgaver, f.eks. at vaske sine hænder på badeværelset. Medarbejderen giver besked på en kontant og præcis måde, som medvirker til, at beboeren forstår beskeden, udfører opgaven og generelt fremtræder rolig.

Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren selvstændigt udfører hovedparten af opgaverne. Tilgangen virker naturligt afstemt imellem beboeren og medarbejderen. Samarbejdet imellem medarbejderen og beboeren er præget af faste rutiner, hvor der ikke er behov for afstemmende dialog eller guidning undervejs.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Flertallet af de tilstedeværende beboere kan selvstændigt indtage deres måltid. Medarbejderne støtter og inddrager beboerne til selvstændigt at tage maden fra fade og skåle. En beboer får støtte til indtagelse af måltidet af en medarbejder. Medarbejderen sidder sammen med beboeren, og medarbejderen udskærer maden i mundrette bidder og guider beboeren til at spise maden i et roligt tempo. Medarbejderen guider ligeledes beboeren til indtagelse af drikke.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen klargør et plejebord med alle remedier på badeværelset, som herefter køres ind i boligen. Den nedre pleje foretages i sengen, og derefter foregår den øvre pleje på badeværelset, mens beboeren sidder i sin kørestol.

Medarbejderen forklarer, at denne løsning er valgt, da beboeren er hukommelses-svækket, og at beboeren fremstår rolig og tryk, når plejen udføres på denne måde.

Plejen udføres på rutineret vis og uden forstyrrelser.

Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren er selv gået på badeværelset, inden medarbejderen kommer ind, og beboeren har allerede klaret nedre og øvre hygiejne selv, og beboeren har placeret sig på toilettet. Medarbejderen kommer derfor ind på præcist det tidspunkt, hvor beboeren har behov for medarbejderens støtte til resten af plejen, og dette sikrer dermed et minimum af spildtid for medarbejderen.

Medarbejderen har alt, hvad der er brug for i plejen, til rådighed på badeværelset, og det korte plejeforløb gennemføres hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Bordene er dækkede med servietter, bestik, glas og små kander med vand, og før måltidets start går en medarbejder rundt og giver medicin til beboerne.

Der er fra måltidets start en rigtig fin rollefordeling mellem medarbejderne, hvor maden serveres af en medarbejder, mens medarbejderne ved bordene bliver siddende, hvilket medvirker til, at der er fokus på beboerne, og at måltidet kan afvikles på rolig vis. Maden serveres til et bord ad gangen, og efter servering går en medarbejder ud med bakker til de beboere, der spiser i boligerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og i forbindelse med gennemførelsen af frokostmåltidet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen kører beboeren til spisestuen, og medarbejderen vil komme tilbage og rydde op i boligen. Tilsynet observerer derfor ikke praktisk støtte.

Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren står selv for hovedparten af de praktiske opgaver i boligen. Medarbejderen reder dog beboerens seng, da beboeren ikke fysisk er i stand til selv at klare sengeredning. Medarbejderen orienterer beboeren forud for udførelsen af opgaven. Medarbejderen medtager ligeledes affald, da medarbejderen forlader boligen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Ikke relevant for observationsstudiet.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker. Vaskebalje føres med en plastikpose.

Medarbejderen observerer beboerens fødder, og disse smøres med creme. Beboeren får rene strømper på og nettrusser, og desuden trækkes bukserne op til knæene. Medarbejderen italesætter, at beboeren ikke kan lide at vende sig for mange gange, og medarbejderen tilrettelægger derfor et plejeforløb, hvor der tages hensyn til dette forhold.

Medarbejderen udfører nedre hygiejne på korrekt vis, hvor der vaskes fra rent til urent. Beboeren klør sig på maven, medarbejderen er opmærksom på observation af rødme, og beboeren smøres med creme. Tilsynet observerer, at medarbejderen foretager korrekt håndhygiejne mellem skift af handsker, dog observeres det, at medarbejderen ikke skifter handsker mellem plejeopgaverne, og at medarbejderen flere gange rækker ned i bøtten med creme med urene handsker.

Beboeren klargøres til forflytning ved påsætning af liftsejl. Medarbejderen ringer efter en kollega, så der er to medarbejdere til stede under forflytning fra seng til kørestol. Den ene medarbejder styrer fjernbetjening til lift og har en støttende hånd på ryggen af beboeren. Den anden medarbejder støtter beboerens ben for at skabe ro, da beboeren ikke kan lide at blive liftet. Beboeren er rolig under forflytningen. Beboeren får sko på, og beboeren køres derefter ud på badeværelset, hvor den sidste del af plejen foregår. Beboeren vasker hænder ved spejling af medarbejderens bevægelser. Medarbejderen støtter og guider beboeren til at fuldende plejen.

Beboeren køres tilbage til soveværelset, og beboeren får bluse på og får ordnet sit hår.

Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren er allerede gået på badeværelset, og beboeren har selvstændigt klarret øvre og nedre hygiejne. Beboeren har alene behov for støtte til vask på ryggen, smøring med creme på ryggen samt påklædning. Beboeren sidder på toiletet og får hjælp til at blive vasket på ryggen af medarbejderen, som efterfølgende smører beboerens ryg med creme. Beboeren udviser tydelige tegn på velvære i den forbindelse. Beboeren får herefter støtte til at få benklæder på. Beboeren rejser sig op ved kørestolen og forflytter sig selvstændigt til kørestolen. Medarbejderen er iført engangshandsker. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ved handskeskift ikke udfører afspritning af hænderne.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Tilsynet observerer, at medarbejderen, som har ansvaret for at uddele medicin til beboerne, forud for måltidet sikrer sig, at medicinen for den enkelte beboer tjekkes i Cura, udleveres til beboerne på korrekt vis, samt at den ses indtaget. Medarbejderne følger de hygiejniske principper i forbindelse med anretning og servering af frokostmåltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i de to observationsstudier af personlig pleje, da en medarbejder ikke sikrer afspritning af hænder efter handskeskift, og at den anden medarbejder ikke foretager relevant handskeskift imellem uren og ren procedure.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Fællesarealerne på Egebo fremstår rene og ryddelige. Området omkring plejehjemmets indgang og administrationsgang i stueetagen fremstår som et åbent og lyst areal med grønne planter og områder med møbler, der indbyder til ophold. Der hænger ligeledes en informationsskærm, som bringer oplysninger om aktiviteter, menu og generel information om plejehjemmet.</p> <p>Afdelingens spisestuer og dagligstuer er indrettede med mindre spiseborde og et område med tv, reoler med tilgængelige blade og spil samt bløde lænestole, der alt sammen indbyder til samvær og hygge.</p> <p>Tilsynet observerer mindre grupper af beboere, som sidder samlet på fællesarealerne, og enkelte steder er der også tilstedeværelse af medarbejdere. Tilsynet bemærker, at der er stor variation i antallet af beboere, der opholder sig på fællesarealerne, alt efter hvilken afdeling man besøger.</p> <p>Ligeledes bemærker tilsynet, at gangarealerne i nogle afdelinger er meget stille og uden synlige beboere og medarbejdere. Desuden ses alle døre til boligerne lukkede i de samme afdelinger.</p> <p>Tilsynet observerer generelt en imødekommende og venlig opmærksomhed fra medarbejdernes side med en ligeværdig tone over for beboerne. I særdeleshed på afdelingerne i den lave ende af plejehjemmet. F.eks. vil en beboer gerne ud på fællesarealerne med en kop the. En medarbejder tilbyder straks at hjælpe beboeren.</p> <p>Tilsynet oplever imidlertid, at medarbejderne i varieret grad hilser på beboere, der opholder sig på fællesarealerne, idet nogle medarbejdere konsekvent hilser på beboerne, og andre medarbejdere slet ikke hilser. Dette observeres primært i højhusets afdelinger.</p> <p>Tilsynet er vidne til en episode, hvor en medarbejder råber ned ad gangen til en beboer, <i>'Du skal ikke blive ved med at ringe'</i>. Efterfølgende forklarer medarbejderne til tilsynet, at det er fordi beboeren ringer på nødkaldet før beboerens faste toilettid.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>I spisestuerne hænger der opslagstavler med opslag om plejehjemmets forskellige aktivitetstilbud, hvilket giver et godt overblik.</p> <p>Medarbejderne understøtter samværet ved at indbyde til dialog eller til mindre aktiviteter, hvilket bl.a. opleves ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En medarbejder, der tager initiativ til at spille vendespil med tre beboere. • Der afspilles kormusik via fjernsynet i fællesstuen, som nogle beboere lytter til. • Mindre gruppe af beboere, der sidder sammen med en medarbejder og har det hyggeligt sammen. • Om eftermiddagen sidder flere beboere udenfor på terrassen. Der er medarbejdere til stede, og alle får serveret drikkevarer. <p>I træningssalen er flere beboere i gang med at cykle. Der er to medarbejdere til stede, og de støtter og opmuntrer beboerne, imens der trænes.</p> <p>Enkelte beboere er selv på vej ind i salen, mens andre beboere følges af en medarbejder.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at en enkelt medarbejder optræder uværdigt over for en beboer ved at råbe på gangen, at beboeren skal ophøre med at ringe på nødkaldet. Desuden vurderer tilsynet, at der er stor variation i, om medarbejderne hilser på beboerne på fællesarealerne i højhuset.

3.3 Interview med borgere**3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Tilsynet interviewer tolv beboere.</p> <p>Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, at personalet er søde, og at de oplever tryghed. Enkelte af beboerne udtrykker savn i forhold til deres tidligere bolig, før de flyttede på plejehjem, men de beskriver samtidigt, at de er faldet godt til, og at de trives på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker bekymring for, at plejehjemmets beboere skal flytte til nye rammer på et tidspunkt, men beboeren vælger, at det ikke må fylde i hverdagen.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er glad og tryg. Det er ligesom at bo på hotel'.</i> • <i>'Jeg er tryk, fordi der altid er nogen her, hvis jeg bliver dårlig'.</i> • <i>'Personalet er søde. De er gode til at komme, når jeg kalder'.</i>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Elleve beboere udtrykker, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>Enkelte beboere udtrykker tristhed over, at de ikke længere selv formår at klare hverdagsting, eksempelvis at handle ind eller hæve penge i banken. Alle beboerne giver dog udtryk for, at de altid får hjælp af medarbejderne.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Ja, vi bestemmer selv. Vi er jo selvstændige mennesker'.</i> • <i>'Ingen skal sige, hvad jeg skal, det bestemmer jeg helt selv'.</i> • <i>'Det kører meget godt, jeg kan selv bestemme over min hverdag'.</i> • <i>'Medarbejderne er søde til at hjælpe en med de ønsker, man har'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Otte beboere oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Tre beboere fortæller, at de selv klarer personlig pleje. En beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålet.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt.</p> <p>Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker og støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.</p> <p>En beboer siger bl.a.: <i>'Jeg klarer meget selv, medarbejderne hjælper med at lægge tøjet frem. Makeuppen vil jeg helst klare selv'</i>.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet vedrørende inddragelse og rehabilitering. Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidig, at de ikke har noget at klage over.</p> <p>Otte ud af tolv beboere henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen, den lokale afdelingsleder eller den øverste ledelse på Egebo.</p> <p>Fire beboere er ikke i stand til at besvare spørgsmålet.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. Beboernes boliger og hjælpemidler vurderes ligeledes tilstrækkeligt renholdte, ligeledes med en afspejling i forhold til den enkelte beboers livsstil.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de er glade for rengøringsniveauet og den kontakt, de har med rengøringsmedarbejderne.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Ti ud af 12 beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere, at der er en del forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, fordi alle er søde, og at de hjælper med det, der er behov for.</p> <p>En beboer synes, at der er mange nye ansigter. Beboeren vil så gerne huske deres navne, men beboeren oplever at få medarbejdere har navneskilt på. Beboeren mener, at det burde være en nødvendighed.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet omkring kontinuitet.</p> <p>Elleve ud af tolv beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg går til Fitness hver fredag, og de er helt med på, at jeg kommer'</i>. • <i>'Der er aldrig en sur mine, jeg får den hjælp, jeg vil have'</i>. • <i>'Medarbejderne lytter, hvis jeg har brug for det. Jeg havde engang brug for hjælp til en samtale med lægen, det klarede sygeplejersken'</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet

i hjælpen og at aftaler overholdes, men en beboer synes, at der er mange nye ansigter, og beboeren oplever, at kun få medarbejdere har navneskilt på, hvilket beboeren mener er en nødvendighed.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som værende søde og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv og personlige grænser respekteres, men også, at der er en gensidig respekt imellem medarbejdere og beboere. Flere beboere henviser i den forbindelse til specifikke medarbejdere, som de har en særlig tillidsfuld relation til.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Muligheder for at være social

Beboerne fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at være social og at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet.

Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg.

Beboerne nævner bl.a.:

- *'Jeg har cyklet i dag. Det gør jeg hver mandag og fredag, og så deltager jeg altid i bankospil hver 3. uge'.*
- *'Jeg er så glad for at gå ture og for busture ud i naturen. Det er dejligt, at jeg kan blive ved med det her, og det er trygt, at der er medarbejdere med'.*
- *'Jeg går til gymnastik og cykler en gang ugentligt, og så er jeg med til Wii - bowling'.*

Alle beboerne giver udtryk for, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Beboerne nævner i den forbindelse, at det hovedsageligt er i forbindelse med måltiderne, til træning eller når man mødes på fællesarealerne, at beboerne hilser på hinanden og taler lidt sammen.

Enkelte beboere nævner, at de synes, at det er lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, og at de derfor har svært ved at føre en samtale. Beboerne fortæller, at de i stedet har kontakten med andre, herunder venner, familie eller medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Otte ud af tolv beboere beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet og variation. Flere af beboerne giver udtryk for, at maden ikke er, som den de selv eller

<p>Mad og måltider</p>	<p>deres ægtefælle lavede, men at de heller ikke forventer, at maden på et plejehjem skal leve op til det.</p> <p>Fire beboere er utilfredse med madens kvalitet, og beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er af meget svingende kvalitet. Indimellem burde de skamme sig. Det er for billige råvarer'.</i> • <i>'Den er bob bob - Nogle gang bedre end andre gange. Vi får aldrig oksekød. Det er primært den varme mad, der er udfordringen'.</i> • <i>'Maden er ikke god, det er kvaliteten, der ikke er god'.</i> • <i>'Maden er ikke god, alle de grøntsager og skræl på kartoflerne, det kan jeg ikke lide'.</i> <p>På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kan komme med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, og om der bliver lyttet til deres ønsker, svarer ni beboere, at det kan man godt. To beboere har ikke kendskab til, om man kan komme med forslag, og en beboer kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>En beboer oplever ikke, at der bliver lyttet til ønsker. Beboeren har ikke selv prøvet at udtrykke ønsker, men beboeren henviser til, at flere medbeboere har prøvet uden held. En beboer fortæller, at nogle gange hjælper det, og andre gange ikke.</p> <p>Beboerne oplever generelt en god og hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. Flere beboere fortæller, at de kan tale lidt med dem, de sidder sammen med i spisestuen. En beboer fortæller, at de er fire beboere, der altid sidder sammen ved måltiderne, og det håber beboeren kan fortsætte, da beboeren holder meget af det selskab.</p> <p>To beboere spiser i boligen, og de deltager ikke i fællesspisningen. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>En beboer retter kritik af stemningen under måltidet. Beboeren siger: <i>'Tallerkerne kyles rundt. Medarbejderne har meget travlt. De skal være en slags værter. Det er ikke alle, der har lige gode evner til det'.</i></p>
------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at en tredjedel af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, mens de øvrige beboere beskriver tilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har kendskab til muligheder for, at komme med ønsker og forslag, og at de generelt oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, to beboere er ikke tilfredse med deres muligheder for indflydelse på maden og menuen. Endvidere vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at en beboer oplever, at medarbejderne har travlt, og at det påvirker stemningen under måltidet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at der er fokus på dokumentationen. Besøgsplanerne er særligt i fokus. En medarbejder fortæller, at hun underviser i udarbejdelse af besøgsplanerne, og at der her er fokus på at dokumentere ændringer i beboernes tilstand og behov i besøgsplanerne. Desuden har medarbejderne fokus på at få dokumenteret det, der er vigtigt for den enkelte beboer.</p>
---	---

Medarbejderne fortæller, at de har et stort fokus på at sikre, at alle beboere føler sig set og hørt. I forbindelse med svære beboerforløb støtter medarbejderne hinanden kollegialt, og de bruger de tværfaglige konferencer til at få sparring. Medarbejderne fortæller, hvordan Tom Kitwoods personcentrerede omsorg og livshistorierne er centrale i at finde gode løsninger i samarbejdet med beboerne, idet der her findes mange forklaringer på beboernes adfærd. Medarbejderne tager plejehjemmets vidensperson inden for demens med på råd efter behov.

Medarbejderne fortæller, at de har arbejdet med et større fokus på træning, hvor flere beboere nu kommer til træning end tidligere. Beboerne kommer til træning i team, og det er en fordel, fordi beboerne kender hinanden. Det skaber motivation hos beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:
Kommunikation

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:

- Tage udgangspunkt i beboernes personlighed og livshistorie.
- Respektere beboerne og være professionel.
- Bruge beboernes navne.
- Bruge hr og fru, hvis det er påkrævet.
- Smile og signalere, at man har tid og står til rådighed for beboeren.
- Være opmærksomhed på tegn på forråelse - hjælpe hinanden med at gøre opmærksom på skred i kommunikationen.
- Overtage situationen fra kolleger, som går over grænsen og tage dialogen efterfølgende.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne beskriver, hvordan de taler med beboerne om, hvem de er, og hvad de kan lide i forbindelse med indflytning og løbende under opholdet. En medarbejder fortæller, hvordan det kan være svært for nogle beboere at forholde sig til spørgsmål om, hvad de ønsker, så man i stedet som medarbejder beskriver 'paletten' for beboerne, og om der er nogle af tilbuddene på plejehjemmet, de kunne tænke sig.

Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet har kontaktpersonsystem, og at der er stor bevidsthed om vigtigheden af kontinuitet, især i starten af en beboers ophold på plejehjemmet. Medarbejderne fortæller, hvordan beboerne skal føle tryk og tillid, før de åbner sig.

Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger livshistorien og møder beboeren, der hvor beboeren er. Flere beboere er forsigtige med at deltage i aktiviteter i starten af deres ophold, men de fortæller, at det kommer langsomt med medarbejdernes støtte.

Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen primært anvendes til en-til-en aktiviteter. En medarbejder giver et eksempel på, hvor en beboer får tilbud om at drikke kaffe med en medarbejder og kigge i beboerens fotoalbum sammen. En

	anden medarbejder beskriver, at der er beboere, der anvender klippekortet til manicure.
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder med rehabilitering, og hvordan de bruger beboernes ressourcer, så beboerne kan vedligeholde deres funktioner. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan de inddrager beboerne i den personlige pleje, f.eks. ved at tilbyde en vaskeklud, så beboeren selv kan vaske sig i ansigtet.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes om en beboer, der kedede sig, og som nu er ansvarlig for at dække borde samt fylde og tømme opvaskemaskinen.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at det er vigtigt at rose og anerkende selv de små præstationer hos beboerne, så de bliver motiverede for at fortsætte.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de kan se beboerens aftaler omkring genoplivning med egen læge på forsiden af beboerens journal og på e-tavlerne.</p> <p>Medarbejderne taler om vigtigheden af at være professionel i dialogen med beboerne og afstemme, om beboerne er klar til samtalen om livets afslutning. Nogle beboere er klar til samtalen, når de flytter ind, andre vil gerne vente eller har aftaler med pårørende.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der i forbindelse med en beboers udskrivelse fra hospitalet altid er en sygeplejerske involveret. Sygeplejerskerne orienterer efterfølgende kontaktpersonen og eventuelt de øvrige medarbejdere om ændringer i beboerens tilstand eller behov for pleje og behandling.</p> <p>Beboerne gennemgås hver dag i forbindelse med morgenmøde via e-tavlen. Der afholdes ligeledes teammøde en gang om ugen, hvor der er mulighed for mere uddybende faglige drøftelser om beboerne.</p> <p>Tværfaglige konferencer afholdes en gang om måneden og ad hoc. Her deltager, ud over plejemedarbejderne, også terapeuter og sygeplejerske.</p> <p>Plejhjemmet anvender BPSD-konferencer på baggrund af NSI-screeninger, hvortil der udarbejdes handleplaner, som løbende evalueres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i tilrettelæggelsen af plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde er tilrettelagt og medvirker til at understøtte kvaliteten i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender plejhjemmet rutiner for beboerens stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer tryghedsskabende rammer omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre kontinuitet gennem faste medarbejdere. • Fortælle beboerne, hvem der kommer i kontaktpersonens fravær. • Sikre faste, daglige rutiner. <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne. Medarbejderne beskriver i den forbindelse, hvordan de er opmærksomme på væskeindtag, særligt hos beboere der ikke selv huske at drikke og hos beboere med feber og urinvejsinfektioner.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, hvordan de observerer forandringer i beboernes tilstande fra dag til dag, og at de benytter TOBS i den forbindelse. Blandt observationerne er lugt, smerter, ansigtsfarve og mimik.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af urinvejsinfektioner ved at sikre grundig nedre hygiejne og hyppige toiletbesøg og bleskift.</p> <p>Medarbejderne nævner ligeledes, at beboernes udskillelser registreres med henblik på at blive opmærksom på forstoppelse.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de hygiejnske principper, herunder korrekt brug af værnemidler i forbindelse med personlige hygiejne.</p>
--------------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de i forhold til at sikre en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen uden unødige forstyrrelser laver konkrete aftaler med kollegerne. Dels aftales, hvilke beboere man har ansvaret for, og deles orienterer man kolleger, hvis man går ind til en særligt sårbar beboer og måske får behov for hjælp. Endelig kan man aftale med en kollega, at man efterlader telefonerne udenfor boligen, hvis man skal ind til en beboer, som vil blive forvirret af opkald.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har mulighed for at benytte ledig-/optaget-skiltet på beboernes indgangsdøre, men medarbejderne fortæller, at det kan de godt blive bedre til.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, at de sørger for at gøre alle remedier klar i skabene i boligerne. Der skal altid være fyldt op i skabene, og der er en klar ansvarsfordeling i afdelingen i forhold til opfyldning og bestilling.</p> <p>Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent udfører TOBS, og vedkommende kontakter, alt efter situationen, en sygeplejerske, som bistår med den videre plan. Lægen kontaktes, hvis det skønnes nødvendigt.</p>
---	--

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de dokumenterer, efter at morgenplejen er overstået. Kollegerne koordinerer med hinanden, så de på skift kan dokumentere.

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist. Medarbejderne henter sparring hos kolleger og i supportteamet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, at de alle har adgang til VAR-portalen, og at det primært er social- og sundhedsassistenterne, der benytter VAR, når de skal udføre en sygeplejefaglige procedure.

Medarbejderne henter desuden vejledninger og retningslinjer på KK-net, og de kan komme med beskrivelser af de seneste instrukser, de har fremsøgt, herunder f.eks. personlig pleje.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i praksis i hverdagen.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne redegør med eksempler på vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne kan svare på, at der udarbejdes handleanvisninger på sundhedslovsopgaver, og de nævner flere eksempler herpå, men medarbejderne kan ikke svare på, hvilke servicelovsopgaver, der skal oprettes handlingsanvisninger på.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsopgaver. Medarbejderne kan imidlertid ikke redegøre for handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Observationer fra tilsynet er drøftet i forbindelse med ovenstående.

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

Vi har ikke fundet fejl eller mangler .

Med venlig hilsen

Anne Mayo
Forstander
Egebo Bystævneparken

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.

