



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Kastanjehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

| | | |
|-----|--|----|
| 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 | 8 |
| 3.3 | INTERVIEW MED BEBOERE..... | 12 |
| 3.4 | GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE | 16 |
| 4. | TILSYNETS FORMÅL OG METODE..... | 20 |
| 4.1 | FORMÅL | 20 |
| 4.2 | METODE | 20 |
| 4.3 | VURDERINGSSKALA..... | 21 |
| 4.4 | TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE..... | 21 |
| 5. | YDERLIGERE OPLYSNINGER | 22 |
| 6. | BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER | 23 |

FORORD

Rapporten er opbygget 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 Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

| Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet |
|---|
| Navn og Adresse: Plejehjemmet Kastanjesene, Allén 2, 2200 København N |
| Leder: Annegerd Birk Sørensen |
| Antal boliger: 91 boliger |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 30. november 2022 |
| Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter) |
| Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand.cur. Tine Nørrekær Sahlholt, Manager og sygeplejerske |

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Ledelsesinterview

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Hertil vurderes, at der, på trods af forbedringer, fortsat er behov for en mindre indsats i forhold til fællesarealerne, måltiderne og hygiejnen. Herudover vurderer tilsynet, at lederen kan redegøre for, hvorledes plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet og en høj faglighed i indsatsen hos beboerne.

Observationsstudier

Tilsynet har foretaget to observationsstudier af den personlige pleje hos to beboere. Herudfra vurderer tilsynet, at medarbejdernes kommunikation og adfærd i de to observationsstudier foregår på en respektfuld og anerkendende måde. Det vurderes, at plejen gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang med hensyn til beboernes funktionsniveau og med en opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Herudover vurderer tilsynet, at plejen i begge observationsstudier er tilrettelagt ud fra en hensigtsmæssig organisering, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Den praktiske støtte og den personlige pleje udføres ud fra tilsynets vurdering generelt korrekt og ud fra gældende hygiejniske retningslinjer. Hertil anvender medarbejderne korrekte værnemidler, og foretager korrekt håndhygiejne. I et tilfælde vurderer tilsynet dog, at en medarbejder ikke foretager korrekt skift af handsker, idet dette ikke gøres umiddelbart efter, at den nedre personlige pleje afsluttes.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne vurderer tilsynet, at der generelt er en hjemlig og hyggelig indretning på afdelingerne, men at der er forskel på matriklerne, og at særligt en matrikel skiller sig ud, idet der ikke er samme synlige struktur, som på de andre matrikler. Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er forskellige tilbud og muligheder, som understøtter et aktivt hverdagsliv for beboerne.

Beboerinterview

Ud fra interviews med de otte udvalgte beboere vurderer tilsynet, at beboerne giver udtryk for at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse, samt at beboerne udtrykker tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning.

Beboerne fremstår soignerede, svarende til egen livsstil og beboernes boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det vurderes, at beboerne har oplevelsen af at modtage den hjælp og støtte, som de har brug for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, samt at medicinen administreres på de aftalte tidspunkter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have en god kontakt med medarbejderne, hvortil de beskriver medarbejdernes kommunikation og adfærd som værende høflig, venlig og respektfuld. Samtidig vurderes det, at beboerne italesætter tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter og socialt samvær, hvortil beboerne oplever, at deres ønsker om til- og fravalg heraf respekteres.

På baggrund af enkelte beboeres oplevelser med overgange i forbindelse med indlæggelse/udskrivelse fra hospital og indflytning på plejehjemmet vurderer tilsynet, at beboerne oplever gode overgange, hvor der er styr på praktiske forhold. Hertil vurderes det, at beboerne oplever sammenhæng i deres forløb, hvilket understøttes af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og de tilkalder lægen, såfremt der er behov for det.

I forhold til beboernes oplevelser af maden og måltiderne vurderer tilsynet, at beboerne giver udtryk for forskellige meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne er tilfredse med madens smag og variation. Hertil vurderes, at beboerne generelt oplever, at der er mulighed for at få indflydelse på maden, og at der er en god og hyggelig stemning under måltiderne.

Medarbejderinterview

På baggrund af interview med de tre udvalgte medarbejdere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejde med sammenhæng til de indsatser, der er fremført af lederen. Tilsynet vurderer også, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang og for, hvorledes beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. Medarbejderne kan herudover redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for arbejdsgange i forbindelse med livets afslutning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at understøtte beboernes oplevelse af tryk og sikkerhed i hverdagen på plejehjemmet og for arbejdsgange i forbindelse med dokumentationen, herunder hvordan opgaverne prioriteres, så der sikres dokumentation af de vigtigste forhold. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejningerne og for udarbejdelse og anvendelse af både besøgsplan og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger | Anbefalinger |
|--|---|
| Tilsynet bemærker, at en medarbejder i et tilfælde under observationsstudiet ikke foretager korrekt skift af handsker, idet dette ikke gøres umiddelbart efter, at den nedre personlige pleje afsluttes. | Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne følger gældende hygiejniske retningslinjer, herunder at handskeskift til enhver tid foretages korrekt, så der sikres korrekt afbrydelse af smitteveje. |
| Tilsynet bemærker i forhold til indretningen, at særligt en matrikel skiller sig ud, idet der ikke er samme synlige struktur som på de andre matrikler. | Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det igangværende fokus på indretningen af fællesarealer, og at der herunder rettes en opmærksomhed på at sikre oprydning og opdatering af tavler. |
| Tilsynet bemærker, at beboerne giver udtryk for forskellige meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne er tilfredse med madens smag og variation. | Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det målrettede arbejde omkring maden og måltiderne. |

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Opfølgning på sidste års tilsyn | <p>Ved sidste tilsyn modtog plejehjemmet flere anbefalinger på baggrund af observationsstudiet, herunder vedrørende beboernes smertedækning, anvendelsen af vend-let lagen og håndteringen af urent linned. Der blev også givet anbefalinger målrettet en hjemlig indretning og madens anretning.</p> <p>Lederen fortæller, at der er fulgt op på den konkrete beboers oplevelse. Herudover italesættes beboernes behov for smertedækning til de faste møder, hvortil der også er en opmærksomhed på at sikre, at medicinen gives inden plejen, så den når at have effekt. Lederen fortæller, at der også er gennemført undervisning for alle sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter ved plejehjemslægen, og at evaluering af effekten af pn medicin har været en del af Forbedringsindsatsen.</p> <p>Der er udarbejdet en procedure for anvendelsen af vend-let lagen, som kopieres ind i besøgsplanen for de beboere, som har arbejdsredskabet.</p> <p>Som opfølgning på håndtering af urent linned beskriver lederen, at den uddannelsesansvarlige sygeplejerske sikrer en grundig introduktion af eleverne på området, og at der er en afprøvning i gang med henblik på indkøb af vasketøjskurve.</p> <p>Lederen beskriver, at fællesarealerne blev ryddet op efter sidste tilsyn, og at der generelt er fokus på at sikre en hjemlig og hyggelig stemning. Herudover er der arbejdet med indretningen, hvilket har ført til, at en afdeling har byttet om på dagligstue og spisestue, så beboerne opholder sig mere i samme rum, som medarbejderne. Der er også drøftet hjemlighed og tilgængelighed på forskellig vis.</p> <p>Som opfølgning på madens anretning fortæller lederen, at plejehjemmet har en ernæringskoordinator, og at der i hver afdeling er en kostansvarlig medarbejder. Der arbejdes med sidemandsoplæring i forhold til området. Herudover har der været etableret en projektstilling med en ernæringsassistent, som havde til formål at understøtte ensartethed og kvalitet omkring maden. Kandidaten hertil nåede dog ikke at starte, og ledelsen er derfor ved at gentænke området.</p> |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | <p>Som en del af indsatsen i Københavns Kommune arbejdes der med forbedringsmodellen i forhold til medicin og dokumentation.</p> <p>Herudover fremhæver lederen, at der er arbejdet målrettet med kompetenceudviklingen og opgaveoverdragelsen af indsatser, blandt andet med formål om at fastholde medarbejderne. Plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske har sammen med den uddannelsesansvarlige sygeplejerske understøttet undervisningen, og der har herudover også været et samarbejde med de nærliggende plejehjem, hvor der er tilbudt deltagelse i undervisning, som andre plejehjem udbyder.</p> <p>Lederen fortæller også, at de planlagte Skills-dage er udskudt til foråret, grundet driftsmæssige udfordringer, og at der herudover er planlagt en fælles temadag ved Dorte Birkemose for alle medarbejderne på plejehjemmet i december.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Hertil vurderes, at der på trods af forbedringer fortsat er behov for en mindre indsats i forhold til fællesarealerne, måltiderne og hygiejne. | |

| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Organisering af kvalitetsarbejdet | <p>Plejhjemmet består af tre afdelinger, som har hver deres afdelingsleder. Heraf er den ene stilling vakant på tilsynstidspunktet. Herudover er der en kvalitets- og udviklingssygeplejerske og en uddannelsesansvarlig sygeplejerske.</p> <p>Der arbejdes med Forbedringsmodellen som metode.</p> <p>Lederen fortæller, at plejhjemmets tre afdelinger hver har en teamkoordinator, sygeplejerske, fysioterapeut, aktivitetsmedarbejder og rengøringsassistent. I hverdagen er der stort fokus på, hvordan man skaber et fælles plejehjem og på, hvordan ledergruppen kan styrkes.</p> <p>Sygefraværet beskrives som højt, og lederen italesætter vanskeligheder ved at rekruttere kvalificerede medarbejdere. På tilsynstidspunktet er der få vakante stillinger. Hertil beskrives, at det kan være nødvendigt med genopslag af stillingerne, hvilket bevirker, at nogle stillinger er vakante gennem en længere periode.</p> <p>Der arbejdes fortsat med triagering og tavlemøder på alle afdelinger, og antallet af nøglepersoner er uændret siden sidste tilsyn. Lederen fortæller, at der er iværksat et øget tiltag i forhold til pårørendesamarbejde, og at der har været afholdt pårørendemøder. På baggrund heraf skal der udarbejdes en fotovæg med billeder af medarbejdere og administrativt personale på alle afdelinger, og der skal opsættes tavler, hvorpå man kan se, hvem der er på arbejde.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvorledes plejhjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet og en høj faglighed i indsatsen hos beboerne. | |

| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på? | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til interaktionen mellem beboere og medarbejdere, herunder med fokus på de kulturelle forskelle. |

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse | |
|--------------------------------------|--|
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen præsenterer sin elev og tilsynet for beboeren. Under forløbet har medarbejderen en god kontakt til beboeren. Medarbejderen har et roligt kropssprog, og der anvendes aktiv lytning. Medarbejderen giver beboeren tid til at sige de ting, som beboeren ønsker at sige, og medarbejderen anerkender det, som beboeren fortæller. Kommunikationens bærer præg af, at medarbejderen og beboeren har et godt kendskab til hinanden.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Medarbejderen banker respektfuldt på døren, og henvender sig herefter til beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og der er gennem forløbet en venlig, rolig og respektfuld kommunikation og adfærd.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Under plejen er der en god kontakt mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen er smilende i sin kontakt med beboeren, hvor han henvender sig til beboeren i øjenhøjde. Medarbejderen spørger ind til beboerens velbefindende, og der følges op på det natlige tilsyn, hvor beboeren oplever at være vækket ved nattevagtens tilsyn. Under forløbet er der grin og god stemning, og kommunikationen bærer præg af, at beboeren og medarbejderen har et godt kendskab til hinanden.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen tilrettelægger plejen i samarbejde med beboeren, og medarbejderen sikrer sig, at indsatsen foregår i beboerens tempo. Medarbejderen giver beboeren tid til at vågne, og italesætter løbende sine handlinger over for beboeren. Medarbejderen følger de anvisninger, som beboeren giver, herunder hvor beboerens kam, fjernbetjening og cigaretter skal placeres.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på at sikre, at beboeren inddrages relevant under forløbet. Medarbejderen spørger ind til, om beboeren er klar til at komme op. Under plejen italesætter medarbejderen sine handlinger og spørger løbende ind til beboerens accept. Medarbejderen og beboeren taler sammen om tøjvalg, hvortil medarbejderen er meget lyttende og imødekommende over for beboerens ønsker. Medarbejderen spørger også om tilladelse, inden beboerens briller fjernes, og medarbejderen beder beboeren om at mærke vandtemperaturen, inden den øvre pleje udføres. Under den øvre pleje følger medarbejderen beboerens instrukser og spørger løbende ind til beboerens oplevelse.</p> |
| Rehabilitering | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen involverer løbende beboerens ressourcer under forløbet. Hertil ses fx, at medarbejderen motiverer beboeren til at skubbe sig højere op i sengen, samt at medarbejderen guider beboeren til at være aktivt deltagende under morgenplejen i sengen ved små instrukser om vending, bækkenløft og løft af benene. Medarbejderen støtter med forflytning fra liggende til siddende på sengekanten samt fra siddende til stående ved rollator. Beboeren opfordres til at rette sig op og at gå stille og roligt ud til badeværelset, hvor beboeren selv varetager den øvre personlige pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Medarbejderen inddrager beboerens ressourcer aktivt under plejen, og der benyttes herunder vejledning og guidning. Indsatsen er tilpasset beboerens funktionsniveau, og den udføres med stort hensyn til beboerens vejrtrækning.</p> <p>Under påklædningen motiverer medarbejderen beboeren til at løfte sig og ligeledes under forflytningen, og medarbejderen vejleder med en let hånd beboeren til at sætte sig på sengekanten. Medarbejderen roser beboeren for sin indsats.</p> <p>Den øvre pleje udføres i et samarbejde mellem beboeren og medarbejderen. Hertil beder medarbejderen fx beboeren om at skylle munden, efter at medarbejderen har børstet beboerens tænder og om at løfte armene, mens medarbejderen vasker beboeren.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kommunikation og adfærd i de to observationsstudier foregår på en respektfuld og anerkendende måde. Det vurderes, at plejen gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang med hensyn til beboernes funktionsniveau og med en opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.</p> | |

| Mål 2: Arbejdsgange | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Organisering af arbejdet | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen klargør de nødvendige remedier til morgenplejen ude på badeværelset, herudover findes der rent tøj frem til beboeren, og plejevognen gøres klar. Plejen udføres ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge og organisering, og der forekommer ingen afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen medbringer Sara stedy til boligen og klargør herefter remedierne til plejen, så den kan udføres uden afbrydelser. Herefter indstilles sengens højde og hårdhed, så plejen kan udføres med hensyn til medarbejderens arbejdsmiljø. Plejen gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvortil beboeren har fået administreret inhalationsmedicin, inden plejen påbegyndes. Den nedre pleje udføres herefter i sengen, hvortil medarbejderen følger op på sengens indstilling og hårdhed. Der afsluttes med den øvre pleje, som foretages på badeværelset. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at plejen i begge observationsstudier er tilrettelagt ud fra en hensigtsmæssig organisering, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. | |

| Mål 3: Faglige opgaver | |
|---------------------------|---|
| Emne | Data |
| Praktisk støtte | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen udnytter tiden, imens beboeren er på badeværelset, til at udføre praktiske opgaver. Herunder redes beboerens seng, bordet tørres af og skraldet fjernes. Alle opgaver udføres korrekt og efter glædende retningslinjer på området.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen foretager oprydning efter den nedre pleje, inden beboeren forflyttes ud af sengen. Beboerens urene tøj placeres korrekt i vasketøjsposen. Den øvrige oprydning varetages efter aftale med beboeren først efter, at morgenmaden er serveret.</p> |
| Personlig støtte og pleje | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderne iklæder sig korrekt forklæde og handsker, før plejen igangsættes. Den nedre pleje udføres korrekt i sengen og efter gældende retningslinjer. Efter den nedre pleje støttes beboeren med let hånd i at komme op og sidde på sengekanten. Her hjælper medarbejderen beboeren med at få sko på, hvorefter beboeren med støtte fra rollatoren går ud på badeværelset. Den øvre pleje udføres af beboeren selv. Medarbejderne udfører korrekt skift af handsker under forløbet med tilhørende korrekt håndhygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Beboeren har, inden plejen påbegyndes, fået sin inhalationsmedicin. Dette overværes ikke af tilsynet. Medarbejderen sikrer sig, at madrassen er korrekt indstillet, og herefter udfører medarbejderen håndhygiejne og ifører sig engangsforklæde.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Under plejen udviser medarbejderen en opmærksomhed på beboerens vejrtrækning, og der gives tid, når beboeren har brug for at hoste.</p> <p>Den nedre pleje udføres korrekt og efter gældende retningslinjer. Hertil bemærker tilsynet dog, at medarbejderen ikke udfører skift af handsker umiddelbart efter at plejen er udført. Dette gøres først efter, at medarbejderen har støttet beboeren med den nedre påklædning. Tilsynet bemærker positivt, at de øvrige handskeskift foretages korrekt, og at medarbejderen også udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p>Forflytningen varetages på en god og skånsom måde. Medarbejderen udviser opmærksomhed på at skabe tryghed for beboeren under forflytningen ved at lægge en hånd på beboerens ryg, spørge om beboeren er klar og italesætter, at det går godt. Beboeren køres ud på badeværelset, hvor plejen udføres i tæt samarbejde mellem beboeren og medarbejderen. Herunder følger medarbejderen op på tændernes placering, hvortil han kommer med forslag til, hvordan beboerens tænder kan placeres i munden, så de ikke sidder løst. Medarbejderen følger også op på beboerens vejrtrækning og på beboerens placering i kørestolen.</p> <p>Efter plejen sikrer medarbejderen, at beboeren får serveret morgenmad.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje generelt udføres korrekt og ud fra gældende hygiejniske retningslinjer. Hertil anvender medarbejderne korrekte værnemidler, og der foretages korrekt håndhygiejne. I et tilfælde vurderer tilsynet, at den ene medarbejder ikke foretager korrekt skift af handsker, idet dette ikke gøres umiddelbart efter, at den nedre personlige pleje afsluttes.</p> | |

| Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Fællesarealer | <p>På plejehjemmets tre afdelinger ses det, at der generelt er en hjemlig og hyggelig indretning, hvor der er pyntet op til jul. Hertil ses, at der er indretning med mindre sofaarrangementer, som fremstår indbydende til hyggeligt samvær foran fjernsynet. Også afdelingens spisestuer fremstår med en indbydende indretning, og der gives muligheder for, at beboerne kan nyde måltidet i fællesskab.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er lidt forskel på de tre matrikler, og at særligt en matrikel skiller sig ud, idet der ikke er samme synlige struktur som på de andre matrikler. Her ses fx, at der på en afdeling står kasser med åbne bleer, og at afdelingens tavler med oplysninger om medarbejderne og opgaverne ikke er opdaterede og udfyldte.</p> <p>I de tidlige morgentimer er det kun få beboere, som opholder sig på fællesarealerne. En beboer sidder og nyder sin morgenmad, som er anrettet på en måde, så beboeren selv kan skænke en kop kaffe og smøre brødet.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>På alle afdelinger ses tydelige informationer om aktiviteter og indbydelse til julearrangement. På tilsynsdagen foretages der ikke observation af planlagte aktiviteter, i stedet ses synlige medarbejdere, samt at flere af beboerne benytter fællesarealerne, hvilket bidrager til, at der er et hyggeligt hverdagsliv på afdelingerne.</p> <p>På en afdeling tager en beboer et hvil i sin kørestol, hvor ryggen på stolen er lagt ned, så beboeren ligger behageligt. To andre beboere sidder ved spisebordet og taler med en medarbejder. Der tales om dagens fodboldkamp, hvor Danmark skal spille. En anden medarbejder påbegynder forberedelsen af frokosten, og grundet køkkenets placering kan beboerne følge med i processen.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt er en hjemlig og hyggelig indretning på afdelingerne. Hertil vurderes det, at der er forskel på matriklerne, og at særligt en matrikel skiller sig ud, idet der ikke er samme synlige struktur som på de andre matrikler.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet er forskellige tilbud og muligheder, som understøtter et aktivt hverdagsliv for beboerne.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

| Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Livskvalitet og tryghed | <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de er glade for at bo på plejehjemmet, hvor de oplever en hverdag med tryghed og trivsel. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er i det store hele glad for at bo her og taknemmelig for den omsorg, vi får af personalet"</i>. • <i>"Jeg har det fint. Det er et dejligt område, hvor man frit kan gå tur"</i>. • <i>"Jeg har boet flere steder, fordi jeg ventede på, at denne her fløj blev sat i stand. Jeg er meget tilfreds med at være her. Det er en god lejlighed"</i>. |
| Selvbestemmelse | <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. Hertil beskriver beboerne selvbestemmelse i forhold til tidspunktet for hjælpen og måden, hvorpå hjælpen leveres. En beboer siger også:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør jeg 100 procent. Jeg bestemmer selv. Rengøringsmanden kommer med kaffe til mig klokken 7 om morgenen, det er hyggeligt, og det er jeg glad for"</i>. |
| Livets afslutning | <p>Beboerne beskriver generelt, at de endnu ikke har talt med medarbejderne om genoplivning eller ønsker til livets afslutning, men at det vil være noget, som de vil være trygge ved at gøre. Nogle beboere fremhæver også, hvordan det er et emne, som de vil tale med deres børn om, mens en anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi taler om det hen ad vejen. Det er ikke relevant nu. Jeg har ikke tænkt mig at stille sutterne nu - Jeg er kun 92 år"</i>. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse, samt at beboerne udtrykker tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning.</p> | |

| Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov | |
|---|--|
| Emne | Data |
| Pleje og støtte | <p>Beboerne fortæller alle, at de har en oplevelse af, at de får den hjælp og støtte i hverdagen til både personlig pleje og praktisk hjælp, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Hertil beskriver beboerne, at der bliver lyttet til deres ønsker for plejen, og at aftaler holdes. Beboerne oplever også, at medarbejderne støtter dem i at anvende deres ressourcer aktivt under plejen, hvortil de også selv italesætter en tilfredshed ved at kunne klare mest muligt selvstændigt.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Beboerne beskriver også, at der altid er mulighed for øget hjælp, såfremt dette er nødvendigt, og at der ikke forekommer lang ventetid på besvarelse af nødkald. To beboere siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg ordner mig som regel selv. Jeg kan klare mange ting selv, og så skal man jo gøre det. Jeg har dage, hvor jeg ikke kan klare noget, og så får jeg hjælp"</i>. • <i>"De lytter til mig, og hvad jeg har brug for. Jeg kan fx ikke tage en cardigan på. Så kører jeg ud på gangen, og så kommer de lige med det samme"</i>. <p>Beboerne oplever, at deres medicin administreres på de aftalte tidspunkter. Hertil beskriver en beboer, at medarbejderne er meget omhyggelige med tidspunkterne for medicinen, hvilket er afgørende for effekten af behandlingen.</p> <p>Beboerne udtrykker også forskellige strategier for, hvad de vil gøre, såfremt de er utilfredse og ønsker at klage. Hertil italesætter beboerne, at de vil tale med medarbejderne, med afdelingssygeplejersken eller deres pårørende.</p> |
| Observation | Beboerne fremstår alle soignerede, svarende til deres levestil og behov. Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte. |
| Kontinuitet i støtten | <p>Beboerne giver i høj grad udtryk for at modtage hjælp og støtte fra medarbejderne, som de kender. Enkelte beboere italesætter, at der kan komme vikarer, og at der kan være udskiftning, grundet fravær, men at dette er af mindre betydning, idet alle medarbejdere og vikarer er søde, og at det ikke påvirker kvalitet af hjælpen.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er faktisk de samme, de fleste kender jeg. Jeg har en kontaktperson"</i>. • <i>"Det er vist de samme. Det har jeg aldrig tænkt over"</i>. • <i>"Der er lidt udskiftning, men det er ikke meget. De er søde alle sammen"</i>. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, svarende til egen livsstil, og at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Det vurderes, at beboerne har oplevelsen af at modtage den hjælp og støtte, som de har brug for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, samt at medicinen administreres på de aftalte tidspunkter.</p> | |

| Mål 3: Kontakt | |
|-----------------------------|---|
| Emne | Data |
| Kontakten til medarbejderne | <p>Beboerne fremhæver løbende gennem interviewet, hvordan de oplever medarbejderne som værende søde, venlige og hjælpsomme. Beboerne beskriver, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at de oplever en høflig og god kommunikation i hverdagen på plejehjemmet. Hertil beskrives også, at medarbejderne har en respektfuld adfærd, og at de altid banker på døren, inden de går ind i boligen.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Personalet er ikke nogen, man føler afstand til. Man mærker dem hurtigt, de kommer og taler med en - og de er i et muntert hjørne, når de kommer og siger godmorgen til en"</i>. • <i>"Alle er søde, venlige. Jeg har ikke noget at klage over. Vikarerne er også søde"</i>. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er søde alle sammen. Der er nogen, som man har mere kemi med end andre. Nogle vil bestemme mere end andre, nogle er mere alvorlige, og andre er mere sjove".</i> • <i>"Jeg kender dem alle sammen, vi har en kanon god kontakt. Vi sidder al-tid og snakker lidt".</i> <p>Beboerne beskriver, hvordan de tilbydes at deltage i forskellige aktiviteter og socialt samvær. Hertil beskrives det, at beboernes til- og fravalg respekteres. Nogle beboere deltager i aktiviteter, som fx tur, koncert, quiz og gudstjeneste, mens andre beboere trives bedre med en stille hverdag, hvor de nyder at se fjernsyn eller læse i boligen. Enkelte beboere italesætter også et sammenhold mellem beboerne på tværs af afdelingerne. En beboer siger, at han får besøg af en medbeboer, mens en anden beboer fortæller, at han altid følger en medbeboer tilbage i boligen efter frokosten. Beboerne siger herudover:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi har en bus, så vi kører på mange ture. Vi har været til koncerter, og forleden dag var vi i Tivoli".</i> • <i>"Jeg er med i rub og stup. Der starter noget motion op, det glæder jeg mig til".</i> • <i>"Vi var til en julequiz i går. Der var tre musikanter, der spillede julen ind. Der sker rigtigt meget. Vi får et ark, hvor man kan se, hvad der sker i ugens løb. Så kan man sige nej, hvis man ikke ønsker at deltage".</i> • <i>Jeg deltager ikke i noget af det sociale. Jeg sidder med min computer eller ser fjernsyn eller hører musik. Jeg er meget glad for musik".</i> • <i>"Jeg gider ikke være med til møder. Det har jeg været hele mit liv, men alt det andet kan jeg godt lide at gå til. Både skæg og sjov og gudstjeneste".</i> |
|--|---|

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt med medarbejderne, hvortil de beskriver medarbejdernes kommunikation og adfærd som værende høflig, venlig og respektfuld.

Samtidig vurderes det, at beboerne italesætter tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter og socialt samvær, hvortil beboerne oplever, at deres ønsker om til- og fravalg heraf, respekteres.

| Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Overgange | <p>Enkelte beboere kan redegøre for overgange i forbindelse med indlæggelse/udskrivelse, mens andre beboere fortæller om deres indflytning. Alle beboerne italesætter forløb med gode overgange, hvor der var styr på de praktiske forhold, og hvor medarbejderne har fulgt relevant op.</p> <p>Enkelte beboere italesætter hertil, at indflytningen var svær, hvilket skyldes omstændighederne, men at de oplevede at modtage den nødvendige hjælp, og at de er faldet godt til på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne italesætter alle oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje og behandling, så der er sammenhæng i indsatsen, og at lægen inddrages, såfremt det er relevant. Enkelte beboere har erfaring hermed, og de beskriver en tryghed i forhold til den behandling, som er iværksat. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har pådraget mig et sår, som har lidt svært ved at hele. Så kommer der sygeplejersker og læger og ser til det".</i> • <i>"Hvis der er noget, så kommer sygeplejersken ned og taler med mig. Og så går han videre til lægen. Det er jeg helt tryk ved".</i> |

- *"Jeg føler mig bestemt tryk ved, at der ville blive handlet på det, hvis jeg bliver syg"*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af enkelte beboeres oplevelser med overgange i forbindelse med indlæggelse/udskrivelse fra hospital og indflytning på plejehjemmet vurderer tilsynet, at beboerne oplever gode overgange, hvor der var styr på de praktiske forhold. Hertil vurderes, at beboerne oplever sammenhæng i deres forløb, hvilket understøttes af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje og tilkalder lægen, såfremt der er behov for det.

Mål 5: Mad og måltider

| Emne | Data |
|-----------------|---|
| Mad og måltider | <p>Beboerne giver udtryk for forskellige meninger om madens kvalitet. Hertil beskriver seks beboere madens smag og variation med tilfredshed, mens to beboere italesætter mindre tilfredshed med madens smag.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi får rigtig god forplejning"</i>. • <i>"Maden er jeg ikke utilfreds med. Bestemt ikke. Jeg går ikke sulten i seng"</i>. • <i>"Maden er god nok. Det er hverdagsmad og lidt bedre i weekenden. Til jul er den rigtig flot. Almindelig god dansk mad, og der er nok af den"</i>. • <i>"Aftensmaden er kedelig. Jeg mangler stegt lever og bacon. Engang var de råstegte kartofler slet ikke lavet"</i>. • <i>"Maden er jeg utilfreds med. Den smager ikke af noget"</i>. <p>Enkelte beboere mener ikke, at der er mulighed for indflydelse på maden, og de udtrykker samtidigt, at de heller ikke savner muligheden. Andre beboere henviser til et møde, hvor man kan give sin mening til kende. En beboer siger fx: <i>"Der har været noget, hvor vi talte om maden, men så er der noget, som jeg vil have, men de andre ikke kan lide"</i>.</p> <p>Beboerne italesætter alle stemningen under de fælles måltider som værende hyggelig. Hertil beskrives det, at der godt kan være lidt stille under maden, men at det ikke gør noget. Der er lidt forskel på, om beboerne oplever, at medarbejderne sidder med under måltidet, men i de tilfælde, hvor det sker, beskriver beboerne, at medarbejderne bidrager til en god stemning og dialog.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har besluttet at jeg gerne vil ud og spise i fællesskabet. Vi sidder fire ved mit bord, og vi nyder den dejlige mad"</i>. • <i>"Jeg går op og dækker bord til frokosten, og så sidder vi der og hygger"</i>. • <i>"Der er stille ved måltiderne, men det fungerer fint. Vi sidder og taler bagefter, og så skal vi danse. Hver aften, når vi har spist, sætter en medarbejder "Den allersidste dans, før vi går hjem" på, og så danser vi ude på gulvet, inden vi går ind i vores lejligheder. Det er dejligt"</i>. • <i>"Det er hyggeligt. Jeg spiser alle mine måltider i spisestuen. Personalet skiftes til at spise med og gå rundt og servere og rydde af"</i>. |

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for forskellige meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne er tilfredse med madens smag og variation. Hertil vurderes det, at beboerne generelt oplever, at der er mulighed for at få indflydelse på maden, og at der er en god og hyggelig stemning under måltiderne.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE**Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet**

| Emne | Data |
|---------------------------|--|
| Fokus i kvalitetsarbejdet | <p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet meget med aktivitetsområdet, og at der tilbydes aktiviteter i både dag- og aftentimerne. Medarbejderne henviser til, at der er ansat en aktivitetsmedarbejder.</p> <p>Herudover er der som en del af forbedringsindsatsen også arbejdet med medicinområdet, og der har været fokus på indrapporteringer af utilsigtede hændelser.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbedringsarbejdet præsenteres af statistikker og status på indsatser, og at der arbejdes med forskellige tiltag på afdelingerne. På en afdeling er der fokus på indretning af medicinvoغن, mens der på en anden afdeling arbejdes med kvittering for medicinadministration og evaluering af pn medicin. Medarbejderne italesætter også et fokus på hygiejnen, og de beskriver herudover, at der er arbejdet målrettet med opgaveoverdragelse til både social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejde med sammenhæng til de indsatser, der er fremført af lederen.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

| Emne | Data |
|--|---|
| Kommunikation | <p>Medarbejderne fremhæver forskellige faktorer, som de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne. Hertil næves fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der anvendes en individuel tilgang til beboerne. Hertil kan der være nogle beboere, som ønsker en langsom tilgang og stilhed. • At der siges godmorgen, og at beboerne tiltales på den måde, de ønsker. • At man taler om emner fra beboerens livshistorie. • At man sikrer, at beboeren har hørt det, som man har sagt. • At man ikke udviser travlhed, men i stedet har et roligt kropssprog • At man er i øjenhøjde med beboeren og sikrer øjenkontakt. <p>Medarbejderne beskriver, at der er mange beboere med demens, og at det i kontakten til disse beboere er vigtigt med et åbent kropssprog, at man er smilende og imødekommende, at der anvendes øjenkontakt, fysisk berøring og anerkendelse.</p> |
| Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | <p>I forbindelse med indflytningen afholdes der indflytningssamtaler, hvor der spørges ind til beboernes ønsker, livshistorie og vaner, så indsatsen kan tilrettelægges efter beboernes behov.</p> |

| | |
|-------------------|---|
| | <p>Herudover beskriver medarbejderne, at de under plejen italesætter deres handlinger og spørger ind til beboerne, så beboerne inddrages. Der tages også hensyn til beboernes ønsker for tidspunkt for hjælpen og ønsker til maden.</p> <p>Klippekortet anvendes ud fra beboernes ønsker, og det kan indeholde aktiviteter, som fx at gå tur, manicure, en-til-en samtaler og indkøb.</p> |
| Rehabilitering | <p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang handler om at anvende beboernes ressourcer, og de henviser til sætningen om "hjælp til selvhjælp". Medarbejderne italesætter, hvordan de taler med borgerne om deres mål, og at det handler om at starte småt, anvende motivation og anerkende beboerne for deres indsats. Hertil beskrives, at mange beboere ikke tror, at de kan, men at de oplever stor glæde ved selv at udføre hjælpen. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler fra hverdagen, herunder hvordan beboerne vedligeholder og genoptræner deres funktionsniveau.</p> |
| Livets afslutning | <p>Medarbejderne beskriver, at oplysninger om genoplivning kan fremsøges via triageringstavlen og via beboerens journal. Her er det tydeligt markeret med rødt, så oplysningen er tydelig. Såfremt en beboer udtrykker ønsker om at fravælge genoplivning, tages der kontakt til beboerens læge og eventuelt pårørende.</p> |
| Samarbejde | <p>Medarbejderne fortæller, at de forbereder sig, inden beboerne udskrives fra hospitalet, så der fx er de nødvendige hjælpemidler. Når beboeren kommer hjem, modtages beboeren af en sygeplejerske, som gennemgår medicin og journal, herunder med opmærksomhed på, om der er noget, som kan overdrages til social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>Ved ændringer i beboerens funktionsniveau iværksættes der træning ved fysioterapeuten, som også selv er opsøgende i forhold til eventuel genoptræningsplan. Medarbejderne beskriver et godt tværfagligt samarbejde med fysioterapeuterne, som deltager i de tværfaglige møder og under pleje, hvis nødvendigt.</p> <p>Viden om beboerne deles via dokumentationen og til de fastsatte morgenmøder og triageringsmøder. Hertil er der også planlagt overlap mellem vagtskifte ved sygeplejersken, men medarbejderne bliver ofte lidt længere, hvis en vigtig besked skal videregives. Medarbejderne italesætter et godt samarbejde på tværs af plejehjemmets matrikler og faggrupper, hvilket medvirker til at skabe tryghed for beboerne, en oplevelse af sammenhæng, og at aftaler overholdes.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang og for, hvorledes beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for arbejdsgange i forbindelse med livets afslutning.

| Mål 3: Sikkerhed | |
|----------------------|--|
| Emne | Data |
| Tryghed og sikkerhed | <p>Medarbejderne fremhæver forskellige faktorer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed. Hertil italesættes fysisk kontakt og kram, genkendelighed, samt at der tages hensyn til beboernes ønsker. Også fast personale, kontinuitet, at aftaler overholdes og også hurtig besvarelse af nødkald, fremhæves af medarbejderne.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Medarbejderne beskriver også afbrydelse af smitteveje, arbejdet omkring sikker medicin håndtering og indsatser omkring forebyggelse af fald, som sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Hertil beskrives også, at der under måltidet foretages observationer af beboernes indtag og eventuelle dysfagi-problematikker.</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Herunder, at hele æsken medbringes, at der foretages identifikation, at antal tabletter kontrolleres, og at medicinen skal ses indtaget.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at understøtte beboernes oplevelse af tryghed og sikkerhed i hverdagen på plejehjemmet. | |

| Mål 4: Arbejdsgange og organisering | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven | <p>Fordelingen af beboerne sker ud fra hensynet til kompleksitet og kontinuitet. Hertil beskriver medarbejderne, at social- og sundhedsassistenterne varetager helhedsplejen hos beboere, som har behov for flere sygeplejeindsatser. Hertil kan der også laves en aftale med en social- og sundhedshjælper om tidspunkt for hjælp, såfremt det ikke er assistenten selv, der varetager plejen.</p> <p>Medarbejderne italesætter et tæt internt samarbejde, hvor de taler om rækkefølgen på beboerne ift. plejen, og de laver aftaler, når plejen varetages af to medarbejdere. Også de praktiske opgaver fordeles, så det er tydeligt, hvem der er ansvarlig.</p> <p>For at sikre et hensigtsmæssigt forløb uden afbrydelser beskriver medarbejderne, at de klargør alle remedier, og at hver beboer har en plejevogn, som kan anvendes hertil.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er en fast arbejdsgang, når der sker ændringer i beboernes tilstand. En social- og sundhedshjælper tilkalder en social- og sundhedsassistent, og der måles TOBS. Dertil foretages en vurdering af beboernes tilstand, og hvis det er relevant, tilkaldes en sygeplejerske eller en læge.</p> <p>På plejehjemmet er der ugentlig stuegang ved plejehjemslægen.</p> |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet | <p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen varetages løbende på tablets, og at der udleveres tablets til alle medarbejdere og vikarer. Såfremt der er større dokumentationsopgaver, oplever en medarbejder gode muligheder for at få afsat tid til at gå fra, mens de andre medarbejdere oplever, at dette er påvirket af en travl drift. Medarbejderne italesætter hertil, hvordan de altid sikrer sig, at de vigtigste ting dokumenteres, så nødvendige oplysninger videregives.</p> |
| Instrukser, vejledninger og procedurer | <p>Medarbejderne beskriver, at instrukser og vejledninger kan udsøges via Teams, VAR og Intranettet. Medarbejderne anvender eksempelvis VAR i forbindelse med elevarbejdet eller ved faglig usikkerhed. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvilke vejledninger og procedurer de sidst har udsøgt. Her nævnes fx procedure for øvre og nedre hygiejne, ansøgningskema til kateterbevilling og arbejdsgang for, hvordan der udføres en samtale hos en beboer med demens.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med dokumentationen, herunder hvordan opgaverne prioriteres, så der sikres dokumentation af de vigtige forhold. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejningerne. | |

| Mål 5: Dokumentation | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Besøgsplan | Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen udfyldes ud fra en fast skabelon og overskrifter for fx personlig pleje, medicin, mad, praktiske oplysninger og aktiviteter. Der foretages også dokumentation af kommunikationen, så alle medarbejdere kan tilgå beboerne på den måde, som beboeren ønsker og har brug for. Beskrivelserne i besøgsplanen skal indeholde oplysninger om beboernes ressourcer, og hvilken støtte beboeren modtager, så hjælpen kan leveres på en ensartet måde. Medarbejderne italesætter et fælles ansvar for at udfylde og opdatere beskrivelserne, så de er ajourførte og svarende til den hjælp og støtte, som beboeren modtager. |
| Handlingsanvisninger | Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes handlingsanvisninger på alle Sundhedslovsindsatser, og at dette primært gøres af sygeplejerskerne. Assistenterne kan selv udarbejde handlingsanvisninger på indsatser med lav kompleksitet. Handlingsanvisningerne skal indeholde en kort og præcis beskrivelse af, hvordan indsatsen skal udføres og af beboerens accept. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse og anvendelse af både besøgsplan og handlingsanvisninger. | |

| Mål 6: Observation fra tilsynet | |
|---|--|
| Emne | Data |
| Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer | Tilsynet har ingen observationer, som har ført til behov for yderligere spørgsmål til medarbejderne under gruppeinterviewet. |
| Tilsynets samlede vurdering - | |
| | |

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 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

| Samlet vurdering | |
|--------------------------------|---|
| 1 - Særdeles tilfredsstillende | <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger. |
| 2 - Meget tilfredsstillende | <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| 3 - Tilfredsstillende | <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| 4 - Mindre tilfredsstillende | <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan. |
| 5 - Ikke tilfredsstillende | <ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen. |

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg har nu fået gennemlæst rapporten, og har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen
Annegerd Birk-Sørensen
Forstander
Kastanjehusene

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.