



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Møllehuset

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	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
Om BDO.....	26

Forord


Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



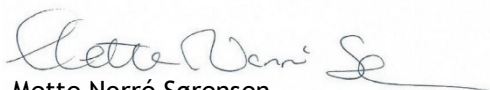
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Møllehuset, Edith Rodes Vej 11, 2200 København N

Leder: Iben Alsholm

Antal boliger: 79 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på plejehjemmet har iværksat tiltag, som særdeles tilfredsstillende understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Møllehuset arbejder ligeledes med relevante områder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, 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 indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en meget hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, og de gennemfører plejen uden unødige forstyrrelser undervejs. Medarbejderne har generelt fokus på de ergonomiske forhold, men en medarbejder arbejder med uhensigtsmæssige arbejdsstillinger i forbindelse med sengeredning, da sengen befinder sig i lav position. Tilsynet vurderer desuden, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er generelt soignerede i overensstemmelse med deres behov, men i forhold til en selvhjulpne beboer er der behov for en faglig vurdering af beboerens behov for støtte til personlig hygiejne, idet beboerens hygiejnestatus ikke vurderes i overensstemmelse med beboerens habitus. Beboernes hjælpemidler og boliger fremstår renholdte. Hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at indgåede aftaler overholdes, men en enkelt beboer oplever lang ventetid i forbindelse med tryk på nødkald om aftenen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kontakt med medarbejderne, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i det omfang, den enkelte beboer ønsker det. De adspurgte beboere er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, og de oplever, at der er gode muligheder for at udtrykke ønsker og forslag til maden, og at der bliver lyttet hertil. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Interview med medarbejderne:

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

Medarbejderne kan ligeledes på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker inddrages i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet. Medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboerens stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

De interviewede medarbejdere kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for arbejdsgange i relation til plejen, og de kan beskrive, hvorledes der sikres tidstro dokumentation. Medarbejderne kan desuden redegøre for håndtering af ændringer i beboernes helbredstilstande, og de har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes disse anvendes i praksis. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse af 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 medarbejderen i det ene observationsstudie generelt er opmærksom på de ergonomiske forhold under plejen, men at medarbejderen reder sengen, hvor den er indstillet i en lav position, hvorved medarbejderen får en uhensigtsmæssig arbejdsstilling.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har viden om og i praksis anvender hensigtsmæssige arbejdsstillinger til forebyggelse af arbejdsskader og nedslidning.

Tilsynet bemærker, at en beboer, som for nuværende ikke får hjælp til personlig hygiejne, fremstår med et behov for støtte hertil, idet beboeren har uvasket uredt hår og lange skægstubbe.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en faglig vurdering af beboerens behov for støtte til personlig hygiejne, og at der tilbydes beboeren hjælp og støtte, svarende til dette behov.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever lang ventetid ved tryk på nødkald i aftentimerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på beboernes oplevelse af ventetid på nødkald.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Plejhjemmet modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til beboernes måltidsoplevelser, sikring af dokumentation, fokus på GDPR samt sikring af respektfuld kommunikation og adfærd.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring udvikling af beboernes måltidsoplevelser fortæller ledelsen af plejhjemmet, at de siden har fået etableret eget køkken. Køkkenet har fungeret i et år, hvilket har givet bedre muligheder for øget beboerinddragelse i forhold til mad og måltider.</p> <p>En beboer har været med til at udvikle et spørgeskema, som beboere og medarbejdere kan anvende i hverdagen til bedømmelse af dagens måltid. Evalueringerne afleveres efterfølgende i køkkenet, og de giver gode input til menuplanlægningen og smagstilpasninger.</p> <p>I marts måned blev der gennemført en mere overordnet spørgerunde hos alle beboere omkring tilfredshed med maden.</p> <p>Rollen som måltidsvært tages jævnligt op gruppevis, særligt fordi der løbende starter nye medarbejdere. Plejhjemmet har ligeledes, i forhold til måltidsindsatserne, haft et længere forløb med Meyers Madhus.</p> <p>Beboerne mødes en gang om måneden til beboermøde, hvor maden altid er et tema. Desuden afholdes FFF-møder (Fritid, fristelser og franskbrød), hvor et panel af beboere bl.a. beslutter, hvilken underholdning der skal være på Møllehuset, og hvad der skal serveres i den forbindelse.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring dokumentation har afdelingslederne nu planlagt og afsat tid til alle medarbejdere til dokumentationsarbejdet. Når man har afsat tid, sidder man afsides og har sit private tøj på, så man signalerer, at man har en opgave med dokumentationsarbejdet. Ledelsen oplever, at det øgede fokus skaber forbedringer.</p> <p>I forhold til beskyttelse af personfølsomme oplysninger har plejhjemmet arbejdet med at udfase alle fysiske afkrydsningsskemaer, som tidligere lå fremme i fysisk form. Nu er de på devices i elektronisk form. På dagligt møde kl. 11.00 følges der op på, om alt er afkrydset elektronisk, herunder kvitteringer for medicinudleveringer.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der iværksat indsatser, der sikrer, at alle medarbejdere har en respektfuld kommunikation og adfærd. Bl.a. er mødeaktiviteterne systematiseret, inklusiv faste møder med aftenvagterne. I aftenvagten er der bl.a. indført '15 faglige minutter', hvor faglige udfordringer drøftes. Temaerne kan også være dokumentation, uniformsetikette mv. Afdelingslederen er altid til stede ved møder med aftenvagten.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan plejhjemmet har deltaget i projektet 'Tryghed og Trivsel'. Plejhjemmet har i den forbindelse haft fokus på faste teams, og at alle beboere skal føle sig velkomne og ventede, og at beboerne altid skal føle, at der er nogen, der interesserer sig for dem. Plejhjemmet har arbejdet systematisk med beboernes trivsel hele døgnet. Der er udarbejdet årshjul og planlagt</p>

længerevarende teammøder i medarbejdergrupperne, hvor der arbejdes med faglige temaer.

Aktuelt er der ligeledes fokus på beboer- og pårørendesamtaler i forbindelse med, at Møllehuset skal brandsikres, og at beboerne skal genhuses. Genhusningsprocessen er i gang. Ti beboere ønsker at flytte permanent til et andet plejehjem. Resten ønsker at komme tilbage til Møllehuset efter genhusningsperioden.

Plejehjemmet arbejder systematisk med hverdagsdemokrati, og der afholdes BUS - Beboerudviklingssamtale - to gange om året. I forbindelse med samtalerne får beboerne bl.a. indsigt i egen besøgsplan, og beboerne bliver spurgt, om de kan genkende sig selv i beskrivelserne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Møllehuset har iværksat tiltag, som særdeles tilfredsstillende understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at Møllehuset arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en stedfortræder og to afdelingsledere. Stedfortræder er samtidig leder af aktivitetstilbuddene.

Alle afdelinger har tilknyttet en sygeplejerske og en koordinator. Herudover består medarbejderstaben primært af social- og sundhedsassistenter for at sikre en høj faglighed i kerneopgaven, men også social- og sundhedshjælpere og socialpædagoger. Plejehjemmets kvalitetssygeplejerske håndterer opgaver inden for det sundhedsfaglige område, herunder utilsigtede hændelser, elevarbejde og forbedringsarbejde.

Plejehjemmet har fokus på rekruttering, fastholdelse og udvikling. Plejehjemmet afprøver lige nu ansættelse af ufaglærte medarbejdere i vikariater frem for som timelønnede afløsere. De ufaglærte i vikariater tilbydes et uddannelsesforløb/introduktionsforløb på Møllehuset med fokus på hverdagsliv, værdighed, mad og måltider mv. Plejehjemmet afprøver ligeledes nye faggrupper, bl.a. er en ergoterapeut pt. ansat til at indgå i plejen. Plejehjemmet tager et socialt ansvar, og de har aktuelt otte iranske sygeplejersker på plejehjemmet i weekender og enkelte hverdage. Formålet er meningsfuldt arbejde indtil medarbejderne kan få dansk autorisation. Plejehjemmet oplever, at de iranske sygeplejersker bidrager positivt trods sprogbarrieren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Plejehjemmets ledelse ønsker, at tilsynet observerer, om der sker systematisk beboerinddragelse på Møllehuset.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen møder beboeren omsorgsfuldt og imødekommende. Medarbejderen går helt hen til beboers seng og hilser godmorgen, imens medarbejderen har øjenkontakt med beboeren. Beboeren udviser let utryghed, og beboeren ser lidt forskrækket ud, hvorefter medarbejderen lægger en beroligende hånd på beboers arm og forsikrer beboeren om, at hun bliver passet godt på.</p> <p>Medarbejderen udviser hele vejen igennem en rolig adfærd, og hun tilpasser kommunikationen og tempoet til beboers funktionsniveau, hvilket betyder, at beboeren kan følge med i medarbejderens instruktioner. Hver gang medarbejderen skal beskrive en ny handling, sikrer medarbejderen sig øjenkontakt med beboeren, bl.a. ved at sætte sig ned på hug.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Begge medarbejdere hilser godmorgen til beboeren på en venlig og respektfuld måde, og beboeren tiltales ved navn. Beboeren responderer ved at åbne øjnene og nikke. Medarbejderne benytter sparsom kommunikation, der primært omhandler plejerelevante emner, hvilket virker i overensstemmelse med beboers behov, idet beboeren fremstår træt og har øjnene lukkede under det meste af plejen.</p> <p>I kontakten med beboeren benytter medarbejderne sig af fysisk berøring, som virker ansporende til, at beboeren åbner øjnene kortvarigt, og beboeren svarer medarbejderne i korte sætninger.</p>
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen lægger ud med at sige: <i>'Jeg gør, som vi plejer, og så taler vi om det undervejs'</i>, hvilket beboeren nikker til. Medarbejderen tager beboers nødkald af, så den ikke strammer om halsen under plejen. Medarbejderen lover beboeren, at hun nok skal få den på igen efter plejen. Medarbejderen spørger beboeren om lov til at vaske beboeren forneden, og medarbejderen afventer en bekræftelse, før medarbejderen går i gang. Medarbejderen beroliger beboeren, og hun fortæller, at medarbejderen nok skal være forsigtig. Medarbejderen udviser stor tålmodighed, og tempoet tilpasses, så beboeren får mulighed for at følge med og reagere, hvis noget ikke er, som beboeren ønsker det.</p> <p>Medarbejderen viser beboeren et par bukser, som beboeren har haft på dagen før. Medarbejderen spørger, om beboeren vil have de samme bukser på igen, hvilket beboeren bekræfter. På samme måde bekræfter beboeren, at den bluse, medarbejderen har fundet frem, er efter beboers ønske.</p>
--	--

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Det er tydeligt, at medarbejderne arbejder ud fra et kendskab til beboeren, og beboeren virker orienteret og indforstået med de valg, medarbejderne træffer undervejs i plejen. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, de udfører, så beboeren inddrages. Dette observeres specifikt ved tøjvalg, hvor beboeren er indforstået med medarbejdernes valg af bukser og bluse, men beboeren beder om nogle andre strømper end de valgte, hvilket medarbejderne straks imødekommer. Ligeledes spørger en af medarbejderne, om beboeren ønsker at komme op i kørestolen nu, eller om beboeren vil vente, hvortil beboeren svarer senere.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen guider beboeren til at vende sig om på siden i sengen, og medarbejderen roser undervejs beboeren for at klare vendingen selvstændigt.

Medarbejderen guider beboeren til at være aktiv omkring forflytninger, bl.a. guider medarbejderen beboeren til at strække benene og rejse sig helt op ved forflytningsredskabet Sara Steady. Undervejs får beboeren brug for en pause, og beboeren sætter sig ned, hvorefter medarbejderen sætter sig ved siden af beboeren og giver beboeren tid til at sunde sig. Herefter rejser beboeren sig igen under guidning, og beboeren forflyttes til kørestol på badeværelset. Medarbejderen siger undervejs støttende; *'Jeg ved godt, der er lidt langt ned, men jeg passer på dig, og jeg har fat i dig'*.

Ved håndvasken får beboeren hjælp til at gøre tandbørsten klar, og beboeren børster herefter selv tænder, vasker delvist overkroppen og reder sit hår med støtte fra medarbejderen.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren forsøges aktiveret med udgangspunkt i beboerens funktionsniveau, hvilket observeres i forbindelse med forflytninger. Medarbejderne guider beboeren til at holde fast i sengehesten, hvilket beboeren ikke er i stand til på dagen. Medarbejderne fortæller tilsynet, at beboerens funktionsniveau varierer, grundet beboerens sygdom, og tilsynet observerer, hvordan medarbejderne i stedet yder fuld kompenserende hjælp til beboeren.

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 begynder med at gøre plejebordet klar med alle remedier, imens beboeren fortsat ligger i sin seng. Plejebordet tildækkes med plaststykke, så bordet ikke forurenes af stænk. Medarbejderen kører sengen op i en god arbejds højde i forbindelse med nedre hygiejne, og sengen køres ned igen i forbindelse

med, at beboeren skal forflytte sig til kørestol via Sara Steady. Sengen er fortsat i lav position i forbindelse med, at medarbejderen skifter lagen og efterfølgende reder sengen, hvorved medarbejderen får en u hensigtsmæssig arbejdsstilling. Tilsynet bemærker, at medarbejderens telefon ringer en del gange under plejen, men hverken beboeren eller medarbejder virker til at tage notits af det.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne klargør alle remedier på et plejebord samt poser til affald og til urent linned. Medarbejderne sikrer i fællesskab, at sengen er hævet til en hensigtsmæssig arbejdshøjde. Beboeren bliver vasket i sengen, og medarbejderne bistår hinanden ved forflytning af beboeren under indsatsen. Beboeren hjælpes ligeledes med påklædning i sengen af de to medarbejdere.

Efter plejen hjælper medarbejderne beboeren højere op i sengen ved brug af glidestykke, idet beboeren ønsker at blive liggende i sengen.

Medarbejderne gennemfører plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge, og der er ingen forstyrrelser undervejs. Tilsynet bemærker, at medarbejdernes telefoner ringer en del gange under plejen, men hverken beboeren eller medarbejderne observeres påvirket af dette.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en meget hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, og at de gennemfører plejen uden unødige forstyrrelser undervejs. Medarbejderne har generelt fokus på de ergonomiske forhold, men en medarbejder arbejder med u hensigtsmæssige arbejdsstillinger i forbindelse med sengeredning, da sengen befinder sig i lav position.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:
Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren i oprydning efter pleje i sengen, i hvilken forbindelse medarbejderen siger; *'nu rydder jeg lige op her, og så finder vi ud af, hvad vi så skal bagefter'*.

Efter beboeren er hjulpet på toilettet, har beboeren brug for lidt tid for sig selv, og medarbejderen udnytter tiden og informerer beboeren om, at medarbejderen vil rede sengen imens.

Medarbejderen spørger desuden beboeren, om der skal åbnes et vindue til udluftning af boligen, imens beboeren er på badeværelset. Medarbejderen lover i den forbindelse at holde døren til badeværelset lukket, så beboeren ikke fryser.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren får fuld kompenserende hjælp til de praktiske opgaver.

Medarbejderne håndterer affald og urent linned og beklædning korrekt, og en af medarbejderne tager det med ud af boligen. En medarbejder spritter sengehest, fjernbetjening til seng samt overflader af.

Medarbejderne udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.

Personlig støtte og plejeObservationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker. Medarbejderen sikrer relevant handskeskift undervejs i plejeforløbet.

Medarbejderen udfører nedre hygiejne fagligt korrekt fra urent til rent.

Medarbejderen er i forbindelse med personlig hygiejne opmærksom på rødme i beboerens lyske, og medarbejderen sikrer relevant hudpleje med creme. Medarbejderen tildækker beboeren, og sengehesten trækkes op, imens medarbejderen skifter handsker. Beboeren får herefter hjælp til at få ble og trusser på.

Beboeren hjælpes op at sidde på sengekanten, og her sikrer medarbejderen sig, at beboeren ikke er svimmel, og at beboeren er klar til at gå videre i processen.

Medarbejderen sørger herefter for, at beboeren får sko på, inden beboeren, med hjælp af Sara Steady, forflyttes til badeværelset. Efter toiletbesøg sidder beboeren i kørestol ved håndvasken og klarer øvre hygiejne.

Medarbejderen støtter beboeren i at få redt sit hår, børstet tænder, fjernet skægvækst, vask af overkroppen, at få deodorant på og påklædning på overkroppen.

Afslutningsvist får beboeren mulighed for at få vasket hænderne.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig korrekte værnemidler, før plejen påbegyndes.

Beboeren får fuld kompenserende hjælp til den personlige pleje, påklædning og forflytninger, der udføres i sengen. Udførelsen sker i overensstemmelse med de gældende retningslinjer. Medarbejderne er opmærksomme på beboerens blufærdighed, og de afdækker beboeren undervejs i plejen.

Der observeres under plejen en tydelig rollefordeling mellem de to medarbejdere, hvortil den ene medarbejder primært varetager plejeopgaver, mens den anden medarbejder støtter i plejen og sikrer en god kontakt til beboeren.

Medarbejderne anvender glidebånd til at forflytte beboeren højere op i sengen, hvortil de efterfølgende lejrer beboeren i sengen. Medarbejderne har en faglig opmærksomhed på forebyggelse af tryksår ved at sikre beboeren støtte under ben og hæle i forbindelse med lejring i sengen.

Medarbejderne tilbyder beboeren drikkevarer efter endt pleje.

Medarbejderen foretager håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades, hvilket er i overensstemmelse med de gældende hygiejniske retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**Emne:**
Fællesarealer

Fællesarealerne fremstår gennemgående rene og ryddelige, og der er en hjemlig atmosfære. På fællesarealerne ses mindre møbelgrupper med bord og stole og grønne planter, og et sted kan man bl.a. sætte sig og nyde udsigten ved et stort vinduesparti.

I afdelingerne er der anretter køkken og spise- og dagligstue midt på gangen. Spisestuerne er praktisk indrettede, så det er nemt at komme rundt. Dagligstuerne er indrettede med sofa, tv, reoler, pynteting og en lille pejs på væggen. Der er en hjemlig og hyggelig atmosfære, som indbyder til socialt samvær. Der observeres gennemgående en god og respektfuld tone, både mellem medarbejderne og beboerne og medarbejderne indbyrdes, hvor alle hilser på hinanden.

Sociale aktiviteter

På gangarealer i afdelingerne hænger der opslagstavler med oversigter over træning, aktiviteter og forskellige arrangementer.

I afdelingernes spisestuer ses beboere, der enten er i gang med at indtage deres morgenmad eller er i gang med mindre aktiviteter, bl.a. observeres:

- Højtlesning fra plejehjemmets beboerblad, der giver anledning til en god dialog og interaktion mellem beboerne og medarbejderne.
- Dialog imellem en beboer og en medarbejder vedrørende beboerens ønsker til mad, da beboeren er småtspisende.
- Dialog imellem en beboer og en medarbejder på gangen, hvor beboeren spørger ind til dagens aktiviteter.
- En medarbejder kommer ind i afdelingen for at minde om, at der er gymnastik kl. 11.
- En medarbejder går en beboer i møde med rosende ord til beboeren, som er kommet ud at gå. Beboeren ønsker sukker til kaffen, hvilket medarbejderen giver beboeren, hvorefter beboeren går retur til boligen.
- Dialog imellem en beboer og en aktivitetsmedarbejder om, at beboeren lige har cyklet, og at der er frokost om få minutter.

Tilsynet oplever, at beboerne understøttes i at deltage i det sociale liv på fællesarealerne og plejehjemmets aktivitetstilbud. Der observeres ligeledes en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet interviewer otte beboere.

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.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg er tryk ved det hele'.*
- *'Jeg er tryk ved, at der er nogen tæt på hele tiden'.*
- *'Vi har det godt her'.*

Selvbestemmelse	<p>Beboere udtrykker, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag, og at de har en høj grad af frihed til at vælge til og fra i forhold til de valg, de bliver stillet over for, herunder i forhold til døgnrytme, deltagelse i aktiviteter og samvær med de andre beboere.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Man vælger selv, hvad man deltager i, og hvor man vil spise sin mad'.</i> • <i>'Jeg er løjtnant og vant til at bestemme - det ændrer sig ikke sådan lige'.</i> • <i>'Jeg bestemmer over mit eget liv her på plejehjemmet'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	<p>Alle otte beboere, som tilsynet taler med, oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. En beboer fortæller, at beboeren selv klarer den personlig pleje, men at beboeren tidligere har modtaget mere støtte fra medarbejdernes side i forbindelse med sygdom.</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, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne 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>'De er gode til at presse mig lidt, og de ved, hvornår de skal stoppe og tage over'.</i></p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet vedrørende inddragelse og rehabilitering. Alle beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Halvdelen af beboerne nævner, at de ville tale med forstanderen. De øvrige beboere nævner kontaktpersonen eller sygeplejersken.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår generelt soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. En beboer fremstår langskægget, og beboeren har uvasket og uredt hår. Beboeren klarer for nuværende selv personlig hygiejne, men beboeren fremstår med et behov for mere støtte, hvilket beboeren tilkendegiver at have modtaget tidligere i forbindelse med sygdom.</p> <p>Tilsynet observerer fem ud af otte boliger, idet tre beboere interviewes på fællesarealerne. De besøgte boliger og beboernes hjælpemidler vurderes tilstrækkeligt renholdte, ligeledes med en afspejling i forhold til den enkelte beboers livsstil.</p>

Kontinuitet i støtten

Alle otte beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Tre beboere ud af otte kan beskrive, at de har en fast kontaktperson. De øvrige beboere beskriver, at de kender de medarbejdere, som kommer og hjælper dem, men at der også kommer nye medarbejdere ind imellem, især her op imod sommerferien. Alle medarbejdere beskrives som søde og hjælpsomme, og medarbejderne hjælper med det, beboerne har behov for.

De interviewede beboere oplever generelt, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. En enkelt beboer giver udtryk for, at der til tider kan opleves ventetid om aftenen, når beboeren trykker på nødkaldet. Ifølge beboeren handler det om ventetid op til 45 min.

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 generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, men at der i forhold til en beboer, der ikke modtager hjælp til personlig pleje, er behov for en faglig vurdering af beboerens behov for støtte, idet beboerens hygiejnestatus ikke vurderes i overensstemmelse med beboerens habitus.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler og boliger fremstår renholdte. Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes, men at en enkelt beboer oplever lang ventetid i forbindelse med tryk på nødkald om aftenen.

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, og at der er respekt omkring beboernes personlige grænser og privatliv, herunder at der bankes på, inden medarbejderne kommer ind i beboernes boliger.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Der er stor respekt for privatlivet'.*
- *'Kommunikationen er god, og forstanderen er i topklasse'.*
- *'Medarbejderne taler pænt, og de har respekt for os - de blander sig ikke'.*

Muligheder for at være social

Beboerne giver udtryk for, at der er gode muligheder for underholdning og træning, hvis man er beboer på Møllehuset. Flere beboere nævner i den forbindelse plejehjemmets café 'Smilet', som et sted de ofte kommer. Beboerne nævner flere af de udbudte aktiviteter, herunder kor, banko, maling, hestevognstur mv.

Et par beboere udtaler:

- *'Vi går ned i Smilet - der sker mange ting bl.a. banko'.*
- *'Her på plejehjemmet gør de rigtigt meget for os'.*

De interviewede beboere giver alle udtryk for at være sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. Syv ud af otte beboere tilkendegiver, at de meget sammen med de andre beboere, og at de nyder det sociale samvær. En beboer opholder sig mest i egen bolig efter eget valg.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kontakt med medarbejderne, 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 det omfang, den enkelte beboer ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Seks beboere giver udtryk for stor tilfredshed med madtilbuddet på plejehjemmet, og de beskriver, at maden er af god kvalitet og med tilstrækkelig variation. En beboer synes, at maden på plejehjemmet den seneste tid er blevet bedre, men beboeren lægger ikke skjul på, at hun bedre kunne lide den mad, som frem til for et år siden blev leveret fra Bystævneparken. En beboer deltager ikke i madordningen, og beboeren får i stedet et familiemedlem til at handle ind, og beboeren opvarmer herefter selv maden.

På spørgsmålet om, hvorvidt man kan komme med forslag og ønsker til maden, beskriver flere beboere, hvordan maden er et tema på de månedlige beboermøder.

Flere beboere giver dog udtryk for, at de ikke har behov for at komme med ønsker til maden, da de finder maden tilfredsstillende og velsmagende. Blandt de beboere, som har udtrykt ønsker, tilkendegiver hovedparten, at der bliver lyttet til dem, og at deres ønsker forsøges imødekommet. En enkelt beboer, som ønsker maden fra Bystævneparken tilbage, oplever af den grund ikke, at der bliver lyttet til hendes ønske, men beboeren er samtidigt forstående over for, at ønsket ikke er muligt at efterkomme.

Alle beboerne oplever 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 hun er glad for sin nye plads i spisestuen, hvor beboeren oplever et match med de beboere, der sidder ved samme bord.

En beboer, som ikke deltager i madordningen, beskriver, hvordan beboeren alligevel tager maden med ud i spisestuen og nyder at sidde sammen med de andre beboere under måltidet. En beboer, som også nyder at spise i spisestuen, fortæller, at der kan være lidt forskel på afviklingen af måltidet, alt efter hvilke medarbejdere der er på arbejde. F.eks. kan der være forskellige spisetider, afhængigt af medarbejderne. Beboeren synes dog ikke, at det udgør et problem.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, og de oplever, at der er gode muligheder for at udtrykke ønsker og forslag til maden, og at der bliver lyttet hertil. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt er et særligt fokus på hygiejneaudits hver 14. dag. Desuden er der ligeledes fokus på beboernes hygiejne, bl.a. at få vasket hænder inden et måltid. Den opgave er nu tildelt måltidsværten.

Aktuelt afprøves nye arbejdsgange i forhold til triage, da plejehjemmet dels ønsker at komme i dybden med den enkelte beboers tematikker, men samtidig også nå alle beboere med en fast frekvens. Medarbejderne anvender e-tavlerne i forbindelse med triagen. Her er der ligeledes identificeret et behov for undervisning i e-tavler, idet der er kommet mange nye medarbejdere til.

Triagen anvendes til at iværksætte nye indsatser i forhold til den enkelte beboer. Nye beboere drøftes altid på triage, og plejehjemmets medarbejdere fortæller desuden, hvordan triagen er blevet både sygeplejefaglig og socialfaglig og nu med et større fokus på trivsel og aktiviteter. Dette skyldes ifølge medarbejderne, at plejehjemmet har deltaget i forløbet 'Tryghed og Trivsel' med temaer, såsom nære relationer og selvbestemmelse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

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

- Sikre en god kontakt.
- Være lyttende først og handle efterfølgende.
- Være anerkendende.
- Give sig tid til at høre hele beboerens fortælling.
- Være opmærksom på latenstid.

Medarbejderne fortæller, at beboere, der har svært ved at følge med til beboermøderne, får tilbudt, at en medarbejder sidder ved deres side under mødet for at sikre, at de både hører, hvad der bliver sagt til mødet, men også at de får mulighed for at udtrykke holdninger til dagsordenspunkterne med medarbejderens støtte.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Koordinator fordeler beboerne på dagen med udgangspunkt i, hvilke medarbejdere og hvilke kompetencer der er til stede. Der tages hensyn til kompleksitet, og det sikres, at alle opgaver, relateret til beboerne, løses, bl.a. ved at følge tæt op på afløsere efter morgenplejen og ved endt vagt.

Medarbejderne fortæller ligeledes, hvordan besøgsplanen sikres opdateret og justeres ved ændringer. Medarbejderne fortæller, hvordan de løbende taler med beboerne om deres ønsker og behov. Pårørende inddrages og opfordres til at fortælle om beboerens livshistorie, vaner og motivation. Nogle beboere kan ikke lide maden, der tilbydes på plejehjemmet, og så opfordres pårørende til at fortælle om det beboeren kan lide, f.eks. bestemte fødevarer.

Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen anvendes, og at der aktuelt er et særligt fokus på at få registreret klip. Klippekortet anvendes til ekstra bad, ekstra rengøring, indkøb, en-til en-tid og til øvrige ting, som den enkelte beboer måtte drømme om. Medarbejderne fortæller, at en beboer brugte klippekortet på at få støvet af under alle beboerens porcelænsfigurer.

Rehabilitering

Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med rehabilitering under måltiderne, herunder at beboere, der er i stand til det, får mulighed for at smøre selv, vælge maden selv fra fade og skåle og skænke drikkevarer selv fra små kander på bordene mv. Medarbejderne beskriver, hvordan det rehabiliterende arbejde omkring måltiderne er blevet forbedret, efter at plejehjemmet har fået eget køkken, og at nye indsatser nemt kan iværksættes.

Medarbejderne beskriver ligeledes, at de arbejder rehabiliterende i plejen hos den enkelte beboer. Mange beboere kan klare store dele af deres øvre hygiejne selv, og derved kan medarbejderen ordne praktiske opgaver i boligen imens.

Medarbejderne fortæller, hvordan de er opmærksomme på at lære eleverne at holde armene på ryggen og lade beboerne klare det, de selv kan.

Der er ligeledes fokus på rehabilitering i udbuddet af aktiviteter på plejehjemmet. Aktivitetsmedarbejdere sørger for aktiviteter i Café Smilet og på hver etage. Det kan være aktiviteter, såsom klippeklistre, male eller bankospil. Plejehjemmet er for nyligt blevet opmærksom på en større gruppe af beboere med lidt flere ressourcer. Her har ergoterapeuten håndplukket beboerne til en bagegruppe, hvor der trænes færdigheder i forhold til bl.a. at læse en opskrift, slå æg ud mv.

Livets afslutning

Medarbejderne oplyser, at samtaler om ønsker til livets sidste tid tages i afstemt tempo i forhold til beboeren. Ved stillingtagen til genoplivning har beboerens læge en samtale med beboeren og eventuelle pårørende, og lægen dokumenterer beboerens valg/fravalg i journalen.

Beboerens fravalg af livsforlængende behandling fremgår på forsiden af beboerjournalen og på e-tavlen som et ikon. Ofte kan samtaler om genoplivning føre til en udvidet samtale om ønsker til livets afslutning, f.eks. tøjvalg til kisten, som ligeledes sikres dokumenteret i journalen. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at spørge ind til baggrunden for beboernes beslutninger om fravalg af genoplivning, idet nogle beboeres beslutning er påvirket af, at de observerer dårlige medbeboere.

Samarbejde

Plejehjemslægen har behandlingsansvaret for lidt over en tredjedel af beboerne på plejehjemmet. Resten har bibeholdt deres egen praktiserende læge. Plejehjemmet sender stuegangsseddel til plejehjemslægen dagen før den ugentlige stuegang.

Møllehuset har tilknyttet fast ergoterapeut og fysioterapeut, og der samarbejdes desuden med en ekstern fysioterapi i forbindelse med den vederlagsfrie fysioterapi.

Medarbejderne udtrykker glæde ved hospitalernes 72 timers behandlingsansvar, så plejehjemmet kan ringe og tale med hospitalet i tre døgn efter en beboers indlæggelse. Nogle gange er det ligeledes nødvendigt med en genindlæggelse.

Plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere kommer på skift rundt afdelingerne, og der beskrives velfungerende arbejdsgange i samarbejdet med plejepersonalet.

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med køkkenet, og de fortæller, at beboerne mærker en tydelig forskel efter, at plejehjemmet har fået eget køkken, bl.a. tilbydes friskt brød hver morgen. Medarbejderne beskriver, hvordan de oplever gode sparringsmuligheder og et stort udvalg i køkkenet, bl.a. kan beboere, der f.eks. ikke bryder sig om fisk, få tilbudt et alternativ. I forhold til beboere med dysfagi er det ergoterapeuten, som screener beboeren, og herefter er der forskellige muligheder for hakket kost, gratinkost og fortykkelsespulver, alt efter beboerens udfordringer.

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 beboernes ønsker inddrages i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboerens stilningtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer tryghedsskabende rammer omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:

- Det er kendte ansigter, beboeren møder/kontaktpersonsordning.
- Der er et stort kendskab til den enkelte beboers livshistorie.
- Sikre nærvær i relationen til den enkelte beboer.
- Anvende berøring afstemt efter beboerens behov.
- Tilbyde en-til-en kontakt i private rammer, hvis beboeren har det skidt.

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne. Herunder peger medarbejderne på en opmærksomhed på hverdagsforandringer, bl.a. humør, vejrtrækning, blegthed, om beboeren er mere stille, eller om beboeren er mere forvirret end vanligt. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de har opmærksomhed på infektionstegn, bl.a. urinvejsinfektioner, hvor medarbejderne er opmærksomme på lugt og forandringer i beboerens psykiske tilstand. Medarbejderne redegør for, hvordan infektioner forebygges ved rigelig væske, grundig hygiejne og hyppige bleskift.

Medarbejderne redegør for de hygiejniske principper i forbindelse med plejen og i forbindelse med udbud af smitte, og de redegør i den forbindelse for anvendelse af værnemidler og retningslinjer for håndhygiejne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de, i forhold til at sikre en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen uden unødige forstyrrelser, laver konkrete aftaler med kollegerne om at overtage telefonerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, at de sørger for at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes.</p> <p>Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent udfører TOBS, og at vedkommende kontakter, alt efter situationen, en sygeplejerske, som bistår med den videre plan. Lægen kontaktes, hvis det skønnes nødvendigt.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne redegør for dokumentationsarbejdet, og de beskriver, at ændringer i beboernes tilstand dokumenteres tidstro. Til de daglige kl.11-møder spørges der ind til, hvordan det går med beboerne på dagen, og i den forbindelse opfordres der til dokumentation, hvis der er ændringer.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, at de er opmærksomme på, at afløsere læser besøgsplanen, inden de skal hjælpe en beboer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de får afsat 45 min til at gå fra til dokumentationsarbejdet en gang om ugen. En sygeplejerske fortæller desuden, hvordan der en gang hver 14. dag udføres auditering på en journal.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring i forhold til dokumentation. Bl.a. nævner medarbejderne kvalitetssygeplejersken, som er kompetent inden for dokumentationen, og kvalitetssygeplejersken tilbyder løbende undervisning.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR-portalen jævnligt, senest i forbindelse med en beboers udskrivelse fra hospitalet med en, for plejehjemmet, ukendt maske. I VAR fandt medarbejderne præcise beskrivelser af, hvordan masken fungerer, og hvordan den skal håndteres af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de anvender de lokale instrukser i Teams, herunder medicininstruks, instruks vedrørende smitsomme sygdomme samt hygiejneberedskabet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i relation til plejen, og at de kan beskrive, hvorledes der sikres tidstro dokumentation. Medarbejderne kan desuden redegøre for håndtering af ændringer i beboernes helbredstilstande, og de har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes disse anvendes i praksis.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Besøgsplan</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes, herunder bl.a. personlig pleje og ernæring.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og overskueligt beskrevet. Medarbejderne redegør med eksempler på vigtige oplys-</p>
------------------------------------	---

ninger i besøgsplanen, og de redegør desuden for, hvordan der indsættes link til handleanvisninger.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, at der inden for servicelovsområdet skal udarbejdes handlingsanvisninger på klippekort, praktisk støtte, rehabilitering og personlig pleje.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Alle observationer fra tilsynet er drøftet med medarbejderne under ovenstående mål.

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 ungdomsområde. 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 er udelukkende faldet over ordlyden om vores koordinator eller plejekoordinator, som er skrevet som FAGKOORDINATOR, hvilket vi ikke har.

Jeg fandt kun to steder hvor ordet ”fagkoordinator” forekom i rapporten. i de to tilfælde var det ordene ”faglig koordinator” og det drejer sig om:

Side 8, punkt 3.1.2 (Mål 2), linje 3. - **BDO: tilrettet til koordinator.**

Side 17, punkt 3.4.2 (Mål: tilgang til arbejdet), i afsnit 2. - **BDO: tilrettet til koordinator.**

Med venlig hilsen

Iben Alsholm
Forstander
Møllehuset

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Sundhed og Ældre - Kbh Nord

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.

