



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Slottet

Uanmeldt opfølgende tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	24
4.1	FORMÅL	24
4.2	METODE	24
4.3	VURDERINGSSKALA.....	25
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	25
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	26
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	27

FORORD

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

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

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte 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: Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København N
Leder: Kristina Helligsøe Tugsen
Antal boliger: 111 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 25. november 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos tolv beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en bachelor i ernæring og sundhed)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske 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 Slottet. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Ledelsesinterview

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for kvalitetsarbejdet og for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det ordinære tilsyn. Hertil vurderes det, at der ved det opfølgende tilsyn ses forbedringer i forhold til alle områder, men at der fortsat er behov for at fastholde indsatsen i forhold til måltidet og arbejdet med at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet. Samtidig vurderer tilsynet, at lederen kan redegøre for, hvordan plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier

Tilsynet har foretaget to observationsstudier af personlig pleje og af et frokostmåltid på en afdeling. Herudfra er det tilsynets vurdering, at der både under den personlige pleje og frokostmåltidet er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboernes behov, og at medarbejderne arbejder ud fra en tilgang, der i høj grad understøtter beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes, at medarbejderne under plejen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, men at dette i mindre grad er tilfældet under frokostmåltidet, hvor beboerne fx ikke gives mulighed for selv at tage mad eller drikkevarer. I forhold til organiseringen vurderer tilsynet, at den personlige pleje i begge tilfælde varetages ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Måltidet gennemføres ligeledes ud fra en organisering, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser. Hertil vurderer tilsynet det dog mindre hensigtsmæssigt, at medarbejderen sætter sig i en sofa, frem for at sætte sig ved bordet med beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at den praktiske støtte og den personlige pleje udføres ud fra gældende retningslinjer. Hertil vurderes, at medarbejderne anvender de nødvendige værnemidler og udfører korrekt håndhygiejne, fx mellem handskeskift. Samtidig vurderer tilsynet, at der kan reflekteres over, om beboernes ressourcer med fordel kan anvendes mere aktivt i forbindelse med praktiske opgaver efter frokostmåltidet.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne er det tilsynets vurdering, at fællesarealerne fremstår med en hjemlig indretning, ryddelige og rengjorte. Det vurderes, at der er flere synlige opslag om aktiviteter, og at der er et hjemligt hverdagsliv på tilsynsdagen, hvortil der observeres en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Beboerinterview

Tilsynet har foretaget interviews hos tolv beboere, og på baggrund af beboernes udsagn vurderer tilsynet, at beboerne i høj grad oplever at have en hverdag, hvor de oplever trivsel, tryghed og selvbestemmelse, hvilket er en tydelig forbedring fra det ordinære tilsyn. Hertil vurderes det også, at beboerne ved det opfølgende tilsyn i højere grad italesætter en tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, som de har behov for, at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at aftaler overholdes. Det vurderes, at beboerne oplever, at deres medicin administreres på de aftale tidspunkter, og at der bliver lyttet til dem, såfremt de har behov for at give deres mening til kende.

Det vurderes, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og at størstedelen af beboerne oplever høj grad af kontinuitet i hjælpen, hvilket ligeledes er en forbedring fra det ordinære tilsyn. Hertil vurderes det, at tre beboere italesætter manglende kontinuitet og travlhed blandt medarbejderne, hvilket beboerne oplever kan påvirke kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at beboerne alle italesætter oplevelsen af at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil beboerne oplever, at medarbejderne har en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd.

Samtidig vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker stor tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, hvortil beboerne oplever, at deres ønske om deltagelse respekteres.

Flere af beboerne har vanskeligt ved at redegøre for oplevelser i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets overordnede vurdering, at beboerne oplever gode overgange, at medarbejderne følger op med læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt, samt at medarbejderne internt deler viden, så beboerne oplever, at der er sammenhæng i deres forløb.

I forhold til maden og måltidet vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker forskellige meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne er tilfredse hermed. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever at have indflydelse på maden, og at beboerne generelt oplever, at der er en hyggelig stemning under de fælles måltider, hvilket særligt understøttes, når medarbejderne sidder med under måltidet.

Medarbejderinterview

På baggrund af gruppeinterview med de udvalgte medarbejdere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for indsatser i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er italesat af ledelsen. Herudover vurderer tilsynet, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd over for beboerne, for den rehabiliterende tilgang, og for hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. Medarbejderne redegør herudover for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for arbejdsgange for genoplivning og livets afslutning i henhold til gældende retningslinjer på området.

Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der understøtter beboernes oplevelse af tryghed og sikkerhed og for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje, hvortil medarbejderne selv italesætter, hvordan lyden fra telefonen kan være til gene for nogle beboere og skabe unødige afbrydelser. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til dokumentationen og for anvendelsen af instrukser, vejledninger og VAR i deres hverdagen på plejehjemmet.

Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplanen 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 beboerne under det observerede frokostmåltid ikke gives mulighed for selv at tage mad- eller drikkevarer, og at en medarbejder sætter sig i en sofa frem for at sætte sig ved bordet med beboerne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder indsatsen omkring mad og måltid, og at der herunder sættes fokus på, at skabe hjemlige og hyggelige måltider, hvor medarbejderne sidder med ved bordet, og hvor beboernes ressourcer anvendes aktivt under og efter måltidet, så måltidet i højere grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

<p>Tilsynet bemærker også, at nogle beboere italesætter, at den hyggelig stemning under de fælles måltider særligt understøttes, når medarbejderne sidder med under måltidet.</p>	
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere italesætter manglende kontinuitet og travlhed blandt medarbejderne, hvilket kan påvirke kvaliteten af hjælpen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den målrettede indsats med at højne beboernes oplevelse af kontinuitet i hverdagen, hvortil beboerne samtidig er tildelt en fast kontaktperson.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne selv italesætter, hvordan lyden fra telefonen kan være til gene for nogle beboere og skabe unødige afbrydelser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i implementeringen af et nyt kaldesystem retter en opmærksomhed på beboernes oplevelse af lyden fra kaldet, samt at der etableres arbejdsgange, så unødige forstyrrelser undgås.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på det ordinære tilsyn	<p>Ved det ordinære tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger i forhold til en række områder, herunder fastholdelse af kvalitetsarbejdet, mad og måltider, de hygiejniske retningslinjer, beboernes oplevelse af tryghed og selvbestemmelse, kontinuitet samt at sikre overensstemmelse mellem beboernes ønsker og behov for hjælpen. Herudover blev der givet anbefalinger målrettet konkrete beboeren oplevelser og medarbejdernes udsagn ift. anvendelse af klippekort og medicingivning.</p> <p>Lederen fortæller, at der er arbejdet videre med de tiltag, som allerede var igangsat inden sidste tilsyn, og at der efter tilsynet blev iværksat yderligere tiltag, understøttet af konsulenter. Herunder er der blandt andet arbejdet med dokumentation, medicin, e-tavler og forskellige faglige emner, som palliation og demens.</p> <p>Lederen fortæller også, at der er arbejdet målrettet med hygiejneområdet, hvortil der er udpeget en hygiejneansvarlig medarbejder, som er under uddannelse.</p> <p>I forhold til måltidet beskriver lederen, at der er igangsat bo-gruppemøder, som en del af at øge beboernes selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til maden. Til møderne tales ind i beboernes ønsker for maden, og dette har blandt andet ført til, at der serveres forskellige retter på afdelingerne ud fra tre valgmuligheder.</p> <p>Beboernes selvbestemmelse understøttes i forhold til plejen gennem kontaktpersonordningen, og der er sat fokus på relationsdannelsen mellem den enkelte beboer og dennes kontaktperson. Der er også opstartet bruger-pårørendemøder, og beboerne gives indflydelse på, hvilke aktiviteter der tilbydes. Udvalgte beboere interviewes til beboerbladet, og lederen byder alle nye beboere velkommen.</p> <p>Der er også arbejdet målrettet med beboernes oplevelse på ventetid for nødkaldet. Hertil beskrives, at der er tekniske udfordringer med udfald på kaldet, og at det derfor er besluttet, at der skal etableres et nyt kaldesystem. Der er også indført tilsynsrunder og ekstra tilsyn hos beboerne, og hver måned gennemgår lederne loggen for nødkaldene.</p> <p>Lederen beskriver, at der umiddelbart efter tilsynet er fulgt op på de konkrete beboeroplevelser.</p> <p>På plejehjemmet er ansat en farmakonom, som understøtter medicinområdet. Arbejdsgange i forhold til medicingivningen er italesat over for medarbejderne, og der er tildelt ydelser på alle indsatser, og det er sikret, at medarbejderne er oplært korrekt i kvittering for medicinadministration.</p> <p>Lederen fortæller endvidere, at alle stillinger er besat, og at dette primært er af faglærte medarbejdere. Der er også gjort en stor indsats i forhold til at sikre ansættelsen af faste interne afløsere. Indsatserne bevirker, sammen med kontaktpersonordningen, en øget oplevelse af kontinuitet for beboerne.</p> <p>Som opfølgning på oplevelsen omkring klippekort italesætter lederen, at en konsulent har drøftet anvendelsen med lederne, og at der er skrevet om klippekortet i både beboerbladet og nyhedsbrevet.</p>

<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ud over de allerede italesatte områder fortæller ledelsen, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen, hvortil alle journaler er gennemgået. Hertil er der ved at blive udarbejdet en baseline, og der er planlagt et møde, hvor der skal tales ind i forbedringsindsatsen på området. Auditeringen varetages pt. af kvalitetskoordinatorerne og afdelingslederne, men disse skal på sigt overtages af social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>Herudover er der arbejdet med hygiejneområdet og palliation. Lederen fortæller, at kvalitetssygeplejersken er i gang med en diplomuddannelse inden for palliation, og at alle faglige koordinators og ansvarshavende medarbejdere er i gang med en fem-dages uddannelse i palliation på Sankt Lukas.</p> <p>Der er også arbejdet målrettet med indsats i forhold til forebyggelse af tryksår, samt sår- og kompressionsbehandling. Hertil er der gennemført undervisning og udført bedside-opfølgning ved kvalitetssygeplejersken, og lederen fortæller, at indsatsen har ført til, at flere beboere er overgået til anvendelse af støttestrømper, frem for kompressionsforbinding.</p> <p>Arbejdet med de utilsigtede hændelser varetages af kvalitetssygeplejersken. Hændelserne gennemgås ved det faglige strategimøde, som afholdes hver anden uge. Herudover afholdes hændelsesanalyser, og indsatsen understøttes af konsulenter, når der er tale om hændelser med høj alvorlighedsgrad.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for kvalitetsarbejdet og for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det ordinære tilsyn. Hertil vurderes det, at der ved det opfølgende tilsyn ses forbedringer i forhold til alle områder, men at der fortsat er behov for at fastholde indsatsen i forhold til måltidet og arbejdet med at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet.</p>	

<p>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Organisering af kvalitetsarbejdet</p>	<p>Tilsynet fremviser plejehjemmets organisationsdiagram, som viser, at der ud over forstanderen og de tre afdelingsledere er sygeplejefaglig tilknytning til hver afdeling. Lederen fortæller, at der er faglige koordinators til hver afdeling, og at der dagligt holdes et møde mellem ledelsen og koordinators, hvor der tales ind i driften og hverdagen på plejehjemmet. I hvert vagtlag er en ansvarshavende medarbejder, og der er indført en arbejdsgang med ledelsesmæssig understøttelse i weekenderne. Der er etableret en fast mødestruktur, som understøtter systematisk opfølgning og videndeling på tværs af vagtlag og mellem hverdag og weekend.</p> <p>Staben og de tværgående sygeplejersker understøtter i høj grad den faglige udvikling og de komplekse beboerforløb. Herudover er der mange tværfaglige funktioner og et tæt samarbejde mellem fx de plejefaglige medarbejdere og de terapeutfaglige medarbejdere.</p> <p>Lederen italesætter, at de nødvendige kompetencer er til stede på plejehjemmet. Lederen oplever, at der på plejehjemmet er skabt en stor psykologisk tryghed og fællesskab, og at der er synlig og nærværende ledelse. Kvalitetssygeplejerskerne understøtter den praksisnære læring og for aftenvagten understøtter kvalitetskoordinator, som også er Cura superbruger.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.</p>	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Lederen ønsker, at tilsynet skal lægge særligt mærke til stemningen på plejehjemmet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og går stille og roligt ind til beboeren, siger godmorgen, og spørger om beboeren har sovet godt og er klar til at komme op.</p> <p>Under plejen taler medarbejderen venligt til beboeren. Medarbejderen anvender aktiv lytning og guidning i sin kontakt med beboeren. Medarbejderen fremtræder roligt over for beboeren og anvender smil i kontakten med beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og går herefter hen og vækker beboeren. Medarbejderen og beboeren taler kort sammen om, hvordan natten er gået, og medarbejderen spørger venligt ind til beboerens ægtefælle.</p> <p>Medarbejderen og beboeren taler hyggeligt sammen, og det er tydeligt, at de kender hinanden godt. Medarbejderen anvender humor i kommunikationen med beboeren, og der er en ligeværdig og respektfuld kontakt og kommunikation mellem medarbejderen og beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Ved tilsynets ankomst til afdelingen sidder alle beboerne klar ved spisebordet. Beboerne taler sammen indbyrdes, og de udtrykker blandt andet, at smørrebrødet smager godt. En beboer ønsker alle "Velbekomme". De øvrige beboere svarer tilbage med et "Mange tak".</p> <p>Medarbejderne er primært i dialog med beboerne om, hvad de ønsker at spise, om maden smager godt, eller om beboerne ønsker mere at spise. Der tales til beboerne i en venlig og høflig tone.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I</u></p> <p>Medarbejderen har under hele forløbet en stor opmærksomhed på at sikre beboerens autonomi og selvbestemmelse. Medarbejderen følger den rækkefølge, som passer beboeren bedst, og medarbejderen imødekommer naturligt beboerens ønske om at komme på toilettet, inden morgenplejen påbegyndes. Dette er ligeledes tilfældet, da beboeren udtrykker ønske om at udskyde badet til den efterfølgende dag. Under plejen spørger medarbejderen beboeren om vandets temperatur passer beboeren og herefter italesætter medarbejderen sine handlinger løbende overfor beboeren, hvortil hun hele tiden afstemmer om indsatsen er okay med beboeren.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II</u></p> <p>Medarbejderen sikrer sig, at hjælpen er planlagt ud fra beboerens ønsker, og medarbejderen spørger derfor også ind til, om beboeren er klar til at komme op, og hun efterkommer beboerens ønske om bad. Under forløbet udviser beboeren en høj grad af autonomi, og der er et tæt samarbejde mellem beboeren og medarbejderen, hvortil medarbejderen hele tiden er opmærksom på at udføre plejen og indsatsen på den måde, som beboeren ønsker det.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Beboernes selvbestemmelse sikres under måltidet ved, at beboerne spørges ind til, hvad de ønsker at spise og drikke. Fadet med smørrebrød fremvises for beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på flere gange at spørge ind til, om beboerne ønsker mere at spise. En beboer takker på et tidspunkt ja hertil, hvorefter en medarbejder igen fremviser smørrebrødsfadet, så beboeren kan foretage sit valg. Maden ses anrettet på en indbydende måde.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I</u></p> <p>Medarbejderen anvender motivation og guidning, som metode til at få beboeren til at anvende sine ressourcer aktivt under forløbet. Hertil guides beboeren fx til selv at børste sine tænder og rede sit hår. Beboeren deltager også i den øvre personlige pleje, hvor medarbejderen først giver beboeren en vaskeklud, så beboeren kan vaske sig, og efterfølgende rækker medarbejderen beboeren et håndklæde, så beboeren kan tørre sig selv.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II</u></p> <p>Medarbejderen arbejder ud fra en kompenserende tilgang, hvor hun lader beboeren varetage de dele af plejen selvstændigt, som beboeren har ressourcer til. Beboeren italesætter selv forståelsen for, at det er vigtigt at holde sig i gang, og beboeren deltager derfor aktivt under forløbet. Beboeren betjener selv fjernbetjeningen til sengen, går selvstændigt ud på badeværelset, og hun varetager selv påklædningen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Alle beboerne kan selv indtage måltidet, efter at denne er serveret for dem. Medarbejderen fremviser fadet med smørrebrødet, og anretter de stykker, som beboerne udpeger.</p> <p>Efter anretningen bemærker tilsynet, at smørrebrødsfadet ikke sættes på spisebordet, men i stedet sættes fadet på et rullebord, der er placeret i den fælles spisestue. Det samme gør sig gældende for drikkevarer, som fx kanden med saft og en liter mælk. Ovenstående tilgang bevirker, at beboerne skal spørge medarbejderen, hver gang de ønsker mere at drikke, og spise.</p> <p>Beboerne forlader måltidet, efterhånden som de bliver færdige med at spise, hvilket opleves at skabe lidt forstyrrelser for de resterende beboere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der både under den personlige pleje og frokostmåltidet er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboernes behov, og at medarbejderne arbejder ud fra en tilgang, der i høj grad understøtter beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Det vurderes, at medarbejderne under plejen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, men at dette i mindre grad er tilfældet under frokostmåltidet, hvor beboerne fx ikke gives mulighed for selv at tage mad- eller drikkevarer.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I</u></p> <p>Medarbejderen har indledningsvis klargjort rette remedier, så plejen kan udføres hensigtsmæssigt. Mens beboeren sidder på toiletet, udnytter medarbejderen tiden til at rede beboerens seng.</p> <p>Plejen gennemføres ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge, hvortil medarbejderen indleder med den øvre pleje og afslutter med den nedre pleje. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under forløbet.</p>
	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II</u></p> <p>Medarbejderen gennemfører plejen ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens ønsker. Hertil er det tydeligt at se, at medarbejderen har et stort kendskab til de opgaver, der løses hos beboeren. Medarbejderen finder indledningsvist håndklæder og andre remedier klar til badet, og herefter gennemfører plejen i en hensigtsmæssig rækkefølge. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under forløbet.</p>
	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Der er primært to medarbejdere omkring måltidet. Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig, hvor fx den ene medarbejder serverer maden for beboerne, mens den anden medarbejder serverer noget varmt mad for en beboer, eller hjælper med servering af maden for beboere, der spiser i egen bolig.</p> <p>Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under måltidet. TV og radio er slukkede.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder først sent i forløbet vælger at sætte sig ind i spisestuen. På dette tidspunkt har enkelte beboere allerede forladt måltidet. Medarbejderen sætter sig ikke ved spisebordet sammen med beboerne, men sætter sig i en sofa ved siden af. Medarbejderen spiser et stykke smørrebrød, hvorefter medarbejderen hurtigt rejser sig igen og går ud til den medarbejder, der står i køkkenheden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje i begge tilfælde varetages ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Måltidet gennemføres ligeledes ud fra en organisering, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser. Hertil vurderer tilsynet det dog mindre hensigtsmæssigt, at en medarbejder sætter sig i en sofa, frem for at sætte sig ved bordet med beboerne.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I</u></p> <p>Medarbejderen foretager let oprydning i boligen. Efter aftale med beboeren foretager medarbejderen først den øvrige oprydning efter plejen, efter at beboeren har fået serveret morgenmad. Tilsynet overværer derfor ikke udførelsen af de praktiske opgaver.</p>
	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II</u></p> <p>Medarbejderen tømmer beboerens skraldespand og aftaler med beboeren, at hun rydder op i boligen, mens beboeren spiser sin morgenmad.</p>

	<p>Tilsynet er derfor ikke til stede, da de øvrige praktiske opgaver udføres. Under plejen håndteres urene håndklæder på korrekt vis.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>En medarbejder, der opholder sig i køkkenenheden, oplyser spontant til tilsynet, at hun som vanligt er optaget af at rydde op efter måltidet. Medarbejderen lægger det pålæg, der er brugt til smørrebrødet, tilbage på køl.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at kun en enkelt beboer på eget initiativ selv tager sit brugte service med ud i køkkenenheden. Tilsynet observerer ikke handlinger, hvor beboere er inddragede i praktiske opgaver omkring måltidet. En medarbejder italesætter, at enkelte beboere formentlig godt kunne inddrages i de praktiske opgaver omkring måltidet.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I</u></p> <p>Medarbejderen udfører håndhygiejne og ifører sig engangsforklæde. Medarbejderen har en lille spritflaske hængende i sit bælte, hvilket gør det nemt for medarbejderen at foretage korrekt håndhygiejne mellem handskeskift gennem hele forløbet.</p> <p>Den personlige pleje udføres korrekt og efter gældende hygiejniske principper. Medarbejderen anvender en kompenserende pleje, og medarbejderen støtter dermed beboeren i de plejeopgaver, som beboeren ikke selv kan varetage.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II</u></p> <p>Medarbejderen anvender under hele forløbet korrekte værnemidler, og udfører også korrekt håndhygiejne.</p> <p>Beboeren har en fraktur, og støttes derfor med badet. Medarbejderen arbejder rehabiliterende, og støtter beboeren på korrekt vis i forhold til frakturen og beboerens behov. Af hensyn til beboeren er tilsynet ikke til stede på badeværelset under badet, men opholder sig tæt ved badeværelset og kan derfor høre forløbet. Herunder, hvordan medarbejderen støtter beboeren med at blive vasket.</p> <p>Efter badet støtter medarbejderen beboeren med at få støttestrømper på, hvorefter beboeren selv varetager påklædningen. Medarbejderen følger herefter beboeren ud til spisestuen, hvor hun klargør beboerens morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje udføres ud fra gældende retningslinjer. Hertil vurderes, at medarbejderne anvender de nødvendige værnemidler og udfører korrekt håndhygiejne, fx mellem handskeskift.</p> <p>Samtidig vurderer tilsynet, at der med fordel kan reflekteres over, om beboernes ressourcer med fordel kan anvendes mere aktivt i forbindelse med praktiske opgaver efter frokostmåltidet.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejhjemmet har en hjemlig indretning, der understøtter beboernes muligheder for at indgå i sociale sammenhæng.</p> <p>Fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne omhyggeligt udfører håndhygiejne, når de går mellem boligerne eller er færdige med en opgave.</p> <p>I morgen- og formiddagstimerne sidder enkelte beboere i de fælles spisestuer, hvor de indtager deres morgenmad, eller er optagede af TV. På en afdeling sidder beboerne i mindre grupper og indgår i en let indbyrdes dialog, og på en anden afdeling hilser beboerne venligt, når en medbeboer tilslutter sig måltidet.</p> <p>Overalt på plejhjemmet observeres en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Hertil ses fx, hvordan en medarbejder henvender sig til en beboer og spørger ind til en aktivitet, som beboeren har deltaget i dagen forinden. Medarbejderen tiltaler beboeren i øjenhøjde og anvender berøring i kontakten med beboeren. Der er en god kontakt mellem beboeren og medarbejderen. I et andet tilfælde møder en medarbejder en beboeren, som går uroligt rundt og ikke kan finde sin bolig. Medarbejderen lægger sin arm om beboeren og siger i en rolig og venlig tone, at hun ved, hvor beboeren bor, og at hun gerne vil hjælpe beboeren med at finde hjem. Beboeren udtrykker glæde herved, og beboeren følger herefter med medarbejderen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På opslagstavler og i beboerbladet beskrives aktivitetstilbud for beboerne. På en opslagstavle ses et tydeligt opslag om ugens tilbud om aktiviteter. Her er fx tilbud som musikarrangement, fodbold i TV, ølsmagning og strikkeklub. Derudover er der ophængt flere invitationer til fx fællessang i kirken og holdtræning.</p> <p>På tilsynsdagen er der ikke planlagt aktiviteter. I stedet observeres der forskellige hverdagsaktiviteter og interaktioner, som eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beboer sidder og læser i beboerbladet. Beboeren giver udtryk for, at hun fryser lidt, hvorefter en medarbejder straks finder en trøje til beboeren. • En beboer er på vej ud i haven for at ryge en cigaret, og beboeren fortæller tilsynet, at han på vej tilbage selv vil hente sin post, herunder dagens avis, som han hygger sig med i egen bolig. • En beboer henvender sig til en medarbejder og spørger, hvor dagens avis kan findes. Medarbejderen fortæller, at denne endnu ikke er kommet, men at hun vil kigge efter den, så snart hun er færdig med en opgave. • Tre beboere sidder og ser nyhederne. Beboerne er optagede af TV'et, og de hilser kun kort, når en medbeboer ankommer i fællesrummet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår med en hjemlig indretning, ryddelige og rengjorte. Det vurderes, at der er flere synlige opslag om aktiviteter, og at der er et hjemligt hverdagsliv på tilsynsdagen, hvortil der observeres en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne udtrykker alle stor glæde og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne begrundet dette med friheden til at leve det liv, de ønsker, og med muligheden for at få den hjælp og støtte, som de har behov for. En beboer fremhæver også samarbejdet med beboerens pårørende, som opleves som værende godt. Hertil beskriver beboeren, at de pårørende kan komme frit på plejehjemmet, hvilket er af stor betydning for beboeren.</p> <p>Enkelte af beboerne har kun boet på plejehjemmet gennem nogle måneder, men de oplever at være faldet hurtigt til. Beboerne kommer fx med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har det fint her, der er stor frihed til at leve, som man gerne vil. De blander sig ikke så meget, og der er en del tilbud".</i> • <i>"Jeg har det godt, og jeg er meget glad for at bo her. Vi har det rart, og det er nemt at gå tur her".</i> • <i>"Der er kommet så mange nye og gode medarbejdere, og det er som om, at der er kommet helt nye takter".</i> • <i>"Når det skal være - så er det et godt sted at bo. Jeg tier ikke, så jeg bliver nok lidt forkælet".</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne fortæller alle, at de oplever en hverdag med selvbestemmelse og medindflydelse, og hvor medarbejderne både spørger ind til deres ønsker og lytter til deres udsagn. Beboerne kommer med forskellige eksempler herpå, hvortil de blandt andet fortæller om at have indflydelse på tidspunktet for hjælpen, maden og ved deltagelse i aktiviteter. Flere af beboerne henviser også til de planlagte bømøder. En beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at lytte og være afventende, når beboeren fortæller, hvordan hjælpen skal være, og at medarbejderne altid lytter til det, som beboeren fortæller og ønsker. En anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man får tilbud, som man kan tage eller lade være. De spørger ind til både mad, og hvordan det skal være. De siger: "Vil du gerne have det sådan eller sådan, og er det i orden"".</i>
Livets afslutning	<p>Enkelte beboere ønsker ikke at drøfte emnet med tilsynet.</p> <p>Øvrige beboere italesætter enten, at de ville være trygge ved at tale med medarbejderne om deres ønsker til genoplivning og livets afslutning, mens enkelte af beboerne allerede har drøftet dette med medarbejderne. En beboer henviser til et opslag, hvor beboeren har skrevet nogle særlige opmærksomhedspunkter ned, som medarbejderne skal have øje for, når beboeren dør.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever at have en hverdag, hvor de oplever trivsel, tryghed og selvbestemmelse, hvilket er en tydelig forbedring fra det ordinære tilsyn. Hertil vurderes også, at beboerne ved det opfølgende tilsyn i højere grad italesætter en 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 italesætter alle en oplevelse af, at de får den hjælp og støtte, som de har behov for. Hertil beskriver flere af beboerne, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, fx gennem anvendelsen af nødkaldet, hvor beboerne generelt oplever hurtig besvarelse.</p> <p>Beboerne fremhæver også, at medarbejderne støtter dem i at anvende deres ressourcer aktivt under den personlige pleje, og at aftaler overholdes.</p> <p>Beboerne udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil siger en beboer fx, at det er en <i>"tip top kvalitet"</i>, mens en anden beboer siger: <i>"Jeg synes de er meget effektive, og her er pænt og rent"</i>.</p> <p>En tredje beboer fremhæver sine badedage og fortæller hertil: <i>"Til tider kan det være en kold fornøjelse - men det er dog altid en fornøjelse"</i>.</p> <p>Enkelte beboere tilføjer dog, at medarbejderne har meget travlt, og at det kan påvirke kvaliteten af hjælpen. En anden beboer fortæller, at medarbejderne ikke vil lade ham anvende glidebrættet uden opsyn, idet de er nervøse for, at beboeren falder. Beboeren fortæller, at han gerne vil op omkring kl. 15, men at dette er midt i vagtskiftet, og at han derfor må vente med hjælpen. Beboeren ønsker selv at stå op ved brug af glidebrættet.</p> <p>Beboerne oplever alle, at de får deres medicin på de aftale tidspunkter.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige strategier for, hvordan de vil handle, såfremt de oplever utilfredshed. Hertil vil beboerne enten tale med den medarbejder, det vedrører, afdelingslederen eller forstanderen. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg taler med afdelingslederen, hvis der er noget at klage over. Jeg føler, der bliver lyttet til de udsagn, jeg kommer med"</i>.
Observation	<p>Beboerne fremstår alle veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil og behov. Herudover ses, at boligerne fremstår ryddelige og rengjorte, og at beboernes hjælpemidler ligeledes observeres tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Ni ud af de tolv beboere beskriver en hverdag med kontinuitet i hjælpen, hvortil flere af beboerne henviser til deres kontaktperson. En beboer fremviser en seddel, hvor navnet på kontaktpersonen er noteret. En anden beboer fortæller, at hun tydeligt kan mærke, at der er kommet en mere stabil personalegruppe på plejehjemmet. Beboeren roser den faste medarbejder, som ofte kommer og hjælper hende. Herudover siger beboerne blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har en kontaktperson, en sød ung dame, som er meget vaks og behjælpelig. Vi kan joke lidt"</i>. • <i>"Man synes, at man kender dem, og det er rart"</i>. • <i>"De skifter jævnlige, alt efter hvad det er for et hold. Men jeg kender de fleste af dem"</i>. <p>Tre beboere italesætter manglende kontinuitet i hverdagen, hvor de oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere, og at medarbejderne godt kan have travlt. Beboerne oplever, at dette kan påvirke kvaliteten af hjælpen, men de siger samtidig, at de overordnet set er tilfredse. En beboer efterspørger direkte et mere fast team, og siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er mit indtryk, at medarbejderne rykker meget rundt på afdelingerne"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, som de har behov for, at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, og at aftaler overholdes. Det vurderes, at beboerne oplever, at deres medicin administreres på de aftale tidspunkter, og at der bliver lyttet til dem, såfremt de har behov for at give deres mening til kende.

Det vurderes, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og at størstedelen af beboerne oplever høj grad af kontinuitet i hjælpen, hvilket er en forbedring fra det ordinære tilsyn. Hertil vurderes, at tre beboere italesætter manglende kontinuitet og travlhed blandt medarbejderne, hvilket beboerne oplever kan påvirke kvaliteten af hjælpen.

Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne fortæller alle, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at de oplever en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Hertil fremhæver flere beboere kontakten til deres kontaktperson, samt at medarbejderne altid banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>En beboer siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alle taler i en respektfuld og anerkendende tone. Der kommer så mange søde mennesker og taler med mig - både plejepersonalet, men også terapeuter"</i>. <p>Beboerne fortæller, hvordan de tilbydes at deltage i forskellige aktiviteter og samvær på plejehjemmet. Flere af beboerne fremhæver, at der er mange aktiviteter, og at deres til- og fravalg respekteres af medarbejderne.</p> <p>En beboer siger fx: <i>"Jeg deltager i så meget som muligt. Der var et fint Sankt Hans arrangement med underholdning og fællessang"</i>, mens en anden beboer siger: <i>"Jeg er aldrig ensom, og min alenetid i boligen nyder jeg i fulde drag, da jeg er en lidt introvert type"</i>.</p> <p>Beboerne fortæller, at de orienterer sig om aktiviteterne gennem beboerbladet og afdelingens tavle, og at de deltager i aktiviteter, såsom træning, sang, litteratur, LGBT-gruppen, kirken, VM-arrangement og udflugter. Enkelte af beboerne fremhæver også, at de selv går tur eller nyder at læse og motionere på egen hånd.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne alle italesætter oplevelsen af at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil beboerne oplever, at medarbejderne har en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd.

Samtidig vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker stor tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, hvortil beboerne oplever, at deres ønske om deltagelse respekteres.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>Beboerne har vanskeligt ved at redegøre for overgange, idet flere af beboerne ikke har været indlagt for nyligt. En beboer fortæller hertil, at beboeren har været til ambulant kontrol på hospitalet, og at der i den forbindelse var et rigtig godt samarbejde mellem beboerens kontaktperson og beboerens pårørende.</p>

	<p>Beboeren følte sig meget tryk, og oplevede, at der var styr på praktiske forhold, og at der blev fulgt op ved hjemkomsten til plejehjemmet.</p> <p>For de beboere, som kan redegøre for deres indflytning på plejehjemmet, beskriver alle gode oplevelser, hvor der var styr på de praktiske forhold. En beboer beskriver, at det er en tilvænning at skulle bo på et plejehjem, men at beboeren oplever at være faldet godt til.</p> <p>Beboerne italesætter alle at have indtrykket af, at medarbejderne vil følge op med deres læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt. Flere af beboerne har valgt at skifte til plejehjemslægen, og de oplever et godt samarbejde mellem beboeren selv, medarbejderne og lægen. En beboer fremhæver også, at medarbejderne er gode til at informere både beboeren og de pårørende efterfølgende.</p> <p>Beboeren udtrykker samtidig oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen internt om deres forløb, så der er sammenhæng i deres forløb.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Flere af beboerne har vanskeligt ved at redegøre for oplevelser i forbindelse med sektorovergange. Det er tilsynets overordnede vurdering, at beboerne oplever gode overgange, at medarbejderne følger op med læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt, samt at medarbejderne internt deler viden, så beboerne oplever, at der er sammenhæng i deres forløb.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
<p>Mad og måltider</p>	<p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med madens kvalitet og variation. En beboer siger fx: <i>"For det meste er maden, som vor mor lavede den"</i>, mens en anden beboer siger: <i>"Jeg synes, det er meget godt med morgenmad, frokost og aftensmad. Så behøver man ikke spekulere på det. Det smager meget godt"</i>.</p> <p>Enkelte beboere har dog kommentarer til madens smag. En beboer er fx mindre tilfreds med aftensmaden. En anden beboer siger, at maden mangler smag, og en tredje beboer henviser til, at noget mad er godt, mens andet smager dårligt.</p> <p>Beboerne italesætter på forskellig vis, hvordan de oplever at have indflydelse på maden og menuen. En beboer fortæller, hvordan beboeren krydser af på en liste, hvilken mad beboeren ønsker at spise. En anden beboer henviser til, at der er holdt møde, hvor maden blev drøftet, og en tredje beboer siger, at der altid er mulighed for mellemmåltider. Beboeren siger: <i>"Jeg har det med at være sulten om natten, så hjælper de med det"</i>. Samme beboer fortæller, hvordan beboeren har lagt en seddel på sin tallerken med tilbagemeldinger på maden. I en periode var maden meget salt, hvilket beboeren noterede på sedlen, og efterfølgende oplevede beboeren, at maden var mindre saltet.</p> <p>Beboerne oplyser, at de indtager deres måltid i boligen eller i spisestuen efter eget ønske. Generelt oplever beboerne, at der er en god og hyggelig stemning under måltiderne. Enkelte af beboerne fortæller, at medarbejderne deltager under måltidet, og at medarbejderne medvirker til at skabe en hyggelig stemning og god dialog. En beboer siger dog:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Når det gode medarbejderhold er på vagt, så spiser de med ved bordene. Men ikke alle medarbejdere prioriterer dette. Så er der stille ved bordene, da flere beboere ikke siger så meget. Vi er meget forskellige - og her er mange demente, man ikke kan tale med"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker forskellige meninger om madens kvalitet og smag, men at størstedelen af beboerne er tilfredse hermed. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever at have indflydelse på maden, og at beboerne generelt oplever, at der er en hyggelig stemning under de fælles måltider, hvilket særligt understøttes, når medarbejderne sidder med under måltidet.

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

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på mange ting, herunder etablering af bo-gruppemøder, hvor beboerne har mulighed for at give deres meninger til kende i forhold til forskellige emner, som fx maden. Til møderne er der også mulighed for at give informationer til beboerne om, hvad de kan forvente i hverdagen på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne beskriver også, at der er arbejdet med hygiejnen, hvori indsatsen, ud over håndhygiejne, har været målrettet anvendelsen af forklæde og desinfektion af overflader, håndtag mm.</p> <p>Beboerens selvbestemmelse er også noget af det, som der er arbejdet målrettet med på plejehjemmet. Hertil beskriver medarbejderne, at beboerne spørges om forskellige ting, herunder maden, og hvad tid de ønsker hjælp. Som en del af understøtte kontinuiteten og relationsarbejdet, har alle beboerne fået tildelt en kontaktperson.</p> <p>Medarbejderne fortæller også, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen, og at der har været afsat tid til social- og sundhedsassistenterne, som har været ansvarlige for at opdatere dokumentationen hos beboere i egen bo-gruppe.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indsatser i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er italesat af ledelsen.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fremhæver forskellige faktorer, som de tillægger betydning i kommunikationen og kontakten med beboeren. Hertil beskrives fx, at det er vigtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At etablere en god kontakt med beboeren, hvor man sætter sig ned, så man er i øjenhøjde med beboeren. • At være lyttende og anerkendende i kommunikationen og anvende tålmodighed i kontakten. Hermed føler beboeren sig også set og hørt. • At man anvender øjenkontakt og en individuel tilgang til beboeren. Hertil tilpasses jargonen til beboerens behov. • At man evt. anvender spejling og guidning i kontakten med beboerne. • At man er opmærksomhed på kropssproget, og at man anvender et åbent og afslappet kropssprog. Dermed skal man fremtræde roligt og nærværende og ikke vise beboeren, hvis man har travlt. • At være opmærksomhed på, at man træder ind i beboerens hjem, og at man derfor altid banker på døren og hilser venligt ved ankomst.

	<ul style="list-style-type: none"> • At man tiltaler beboeren ved fornavn, og ikke anvender kælenavne i kommunikationen, medmindre dette er et ønske fra beboeren. • At man aktivt anvender sin viden om beboerens livshistorie i kontakten.
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at inddrage beboeren i flest mulige forhold i hverdagen ud fra en opmærksomhed på beboerens individuelle behov. Nogle beboere ønsker og kan rumme mange spørgsmål og valgmuligheder, mens andre beboere kun kan rumme få beskeder og enkelte valg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de foretager en faglig vurdering, og herefter støtter de beboeren på den måde, som beboeren har behov for.</p> <p>For nye beboere tages der udgangspunkt i den medfølgende dokumentation, oplysninger om beboeren livshistorie og informationer fra indflytnings samtalen. Hertil beskriver medarbejderne, hvordan de forskellige tværfaglige funktioner, som fx kostansvarlig og terapeuter, også afholder samtaler med den nyindflyttede beboer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortet anvendes til at imødekomme beboernes ønsker for aktiviteter, og at det også i perioder har været anvendt til fælles ture og aktiviteter, såsom påføring af neglelak og en biograftur.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at de i den rehabiliterende indsats støtter beboerne i at anvende deres psykiske, sociale og fysiske ressourcer til at varetage flest mulige opgaver selvstændigt. Medarbejderne beskriver, at tilgangen bidrager til at skabe livskvalitet og glæde for beboerne.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, hvordan de anvender spejling, motivation og forskellige hjælpemidler som metoder til at understøtte den rehabiliterende indsats. Hertil beskrives, hvordan relationen til beboerne kan have en vigtigt og afgørende betydning. Fx ved, at en beboeren med demens kan motiveres til at gøre mere selvstændigt, når beboeren oplever nærvær, god kontakt og genkendelighed i indsatsen.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne fortæller, at oplysninger om genoplivning kan udsøges i Cura under overskriften "vigtigt". Hertil beskriver medarbejderne, hvordan de taler med beboeren og pårørende herom, men at det altid er lægen, som tager endelig stilling til fravalg af genoplivning. Såfremt der er taget stilling til genoplivning under indlæggelse, følges der også op med beboeren og lægen herom.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at de modtager korrespondancemeddelelse fra hospitalet, inden en beboer udskrives. Heri er der beskrevet eventuelle medicinændringer, funktionsændringer og behov for genoptræning. Hertil italesætter medarbejderne, hvordan de forskellige faggrupper forbereder sig på beboernes hjemkomst, og de sikrer relevant opfølgning, når beboerne ankommer til plejehjemmet. Fx følges der op på medicinen, og der iværksættes en kostfaglig indsats, såfremt det er relevant. Beboerne tilbydes også kontrolvejning ved udskrivelsen og screening som led i at sikre forebyggelse af vægttab. Medarbejderne fortæller, at der altid udføres TOBS, når en beboerne ankommer fra hospitalet.</p> <p>Der iværksættes også tiltag ved plejehjemmets fysioterapeut eller ergoterapeut, når beboernes udskrives, og medarbejderne italesætter, hvordan det gode tværfaglige samarbejde bidrager til at skabe tryk og trivsel for beboerne, samt at der er en sammenhæng i indsatsen for beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld, ligeværdig og anerkende kommunikation og adfærd over for beboerne. Det vurderes samtidigt, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. Medarbejderne redegør herudover for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for arbejdsgange ved genoplivning og livets afslutning i henhold til gældende retningslinjer på området.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed skabes gennem genkendelighed, medinddragelse og tilstrækkelig information. Medarbejderne beskriver også, hvordan hurtig besvarelse af nødkald og ekstra tilsyn kan medvirke til at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne, at der arbejdes med forebyggende indsatser i forhold til forskellige områder, såsom medicin, forflytning og urinvejsinfektion. Hertil beskrives, hvordan der er uddannet flere forflytningsvejledere, og at der i hverdagen er stort fokus på lejring af beboerne. Der er også indført nye medicinogvogne og gennemgået arbejdsgange, relateret til medicinen. Endelig er der arbejdet målrettet faste toilettider, bleskift, personlig hygiejne og væskeindtag, som en del af at forebygge urinvejsinfektioner. Medarbejderne italesætter hertil anvendelsen af Safety-Cross, så der skabes tydelighed omkring indsatsen.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad, der skal kontrolleres, når der gives medicin. Hertil beskrives det korrekt, at der foretages kontrol af beboerens navn, dag, tidspunkt og antal tabletter, samt at medicinen skal ses indtaget. Medarbejderne beskriver også, at der i instruksen er beskrevet, at æsken skal tages med hen til beboeren.</p> <p>Såfremt der er fejl i medicinen, tilkaldes en social- og sundhedsassistent, som følger op og sikrer, at der udarbejdes en utilsigtede hændelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der understøtter beboernes oplevelse af tryghed og sikkerhed. Medarbejderne kan ligeledes redegøre korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med kontaktperson, og at beboerne fordeles ud fra prioriteringer om kontaktperson og kompleksitet. Hertil beskrives det, at vikarer ikke varetager indsatser hos komplekse beboere, og at medarbejderne er opmærksomme på at sikre mundtlig introduktion til vikaren/afløseren samt henviser til anvendelsen af besøgsplanen i Cura.</p> <p>Under plejen er der en opmærksomhed på at undgå forstyrrelser. Hertil italesætter medarbejderne, at nogle beboere finder lyden fra medarbejdernes telefon (de indkommende beboerkald) forstyrrende, og at nogle beboere kan tolke kaldene, som at medarbejderne har travlt, eller at der er mange, som har behov for hjælp. Medarbejderne fortæller, at de undlader at besvare kald under plejen, men at de herefter skal sikre hurtig besvarelse og tilsyn hos beboerne fra kald, hvilket kan betyde, at de er nødt til at afbryde en opgave og den kontakt, man har hos en anden beboeren.</p>

	Ved ændringer i beboernes tilstand beskriver medarbejderne, at de foretager faglige observation og udfører TOBS, samt at de tilkalder en medarbejder med et højere kompetenceniveau. Der sikres også dokumentation af observationen og handlingen, og der er mulighed for at foretage stix af beboerens urin.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de føler sig fortrolige med dokumentationsområdet. En medarbejder har netop været på kursus, og medarbejderen beskriver her, at der har været drøftelser omkring systemet, som forhåbentlig kan medvirke til, at det bliver lettere at tilgå besøgsplanen. Medarbejderne italesætter oplevelsen af, at de får dokumenteret det, de skal, og at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring ved tvivl, fx gennem henvendelse til en superbruger på plejehjemmet, anvendelse af arbejdsgange eller kontakt til Cura-supporten
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne fortæller, at instrukser og vejledninger kan udsøges via kommunens intranet, via Teams og gennem VAR. Medarbejderne redegør for anvendelse af instrukser og vejledninger i forbindelse med faglig usikkerhed. Hertil er der fx anvendt arbejdsgange ift. dokumentation og anlæggelse af kompressionsforbinding.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje, men at medarbejderne selv italesætter, hvordan lyden fra telefonen kan være til gene for nogle beboere og skabe unødige afbrydelser. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til dokumentationen og for anvendelsen af instrukser, vejledninger og VAR i deres hverdag på plejehjemmet.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne redegør for udfyldelsen og anvendelsen af besøgsplanen. Hertil beskrives det, at besøgsplanen udfyldes af kontaktpersonen, og at der anvendes faste overskrifter for personlig pleje, praktisk hjælp, ernæring og aktiviteter. Besøgsplanen sikrer, at plejen udføres ud fra beboernes ønsker, og beskrivelserne opdateres ved forandringer. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen anvendes, når man varetager pleje hos beboere, som man ikke kender og af vikarer og afløsere. Hertil fortæller medarbejderne, at der er vikartablets og vikarkoder.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter udarbejder handlingsanvisninger for sygeplejeindsatserne, og at terapeuter også udarbejder handlingsanvisninger inden for deres områder. Handlingsanvisningerne skal indeholde en beskrivelse af indsatsen, og hertil fortæller medarbejderne, at alle handlingsanvisninger netop er opdaterede, og at de selv oplever, at disse indeholder brugbare og tilstrækkelige oplysninger. Der anvendes opfølgingsdatoer for at sikre opfølgning, og ved ændringer italesætter medarbejderne, hvordan de sikrer sammenhæng mellem handlingsanvisningerne, indsatserne, helbredstilstande og de generelle oplysninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplanen og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke foretaget observationer, der har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne under medarbejderinterviewet.
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 2021" 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 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 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 afhjælpes. • 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 afhjælpes. • 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 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

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.