



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Ørestad plejecenter

Uanmeldt ordinært aften-tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	16
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	20
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 de 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 Plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ørestad Plejecenter, Asger Jorns Allé 5, 2300 København S
Leder: Mie Nicolaisen
Antal boliger: 114 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. maj 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos tolv beboere• Interview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og tre social- og sundhedsassistenter). Grundet tilsyn i aftentimerne har det ikke været muligt at foretage gruppeinterview. Der er i stedet udført individuelle interviews. Hertil gør tilsynet opmærksom på, at alle spørgsmål derfor ikke er stillet til alle medarbejdere.
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Den samlede vurdering gives, idet forholdene generelt kan karakteriseres som værende gode og tilstrækkelige. Under observationsstudierne er der dog konstateret flere mangler, som vil kræve en målrettet indsats at afhjælpe.

Ledelsesinterview:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger, og at der i forhold til flere af anbefalingerne ses forbedringer. Dog vurderes det, at der ved indeværende tilsyn fortsat konstateres mindre hensigtsmæssige forhold under måltidet, og at der på trods af målrettet og systematisk kvalitetsarbejde er konstateret mangler i hygiejnen i et tilfælde.

Det vurderes samtidig, at organiseringen understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde, som indgår i en naturlig del af hverdagen på plejecentret.

Observationsstudie:

Tilsynet har foretaget fire observationsstudier - to af plejerelaterede opgaver og to af aftensmåltidet.

Det vurderes, at der under de to observationsstudier af plejerelaterede opgaver kommunikeres i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Ligeledes arbejdes der ud fra en rehabiliterende tilgang og en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Det vurderes, at den praktiske støtte udføres korrekt og efter gældende retningslinjer, hvilket også er tilfældet for støtten til personlig pleje i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie vurderer tilsynet, at der forekommer mangler i henhold til de hygiejniske retningslinjer. Dette skyldes, at medarbejderen ikke er iført engangsplastikforklæde i den tætte kontakt med beboeren, samt at medarbejderen ikke foretager skift af handsker under forløbet, men i stedet foretager afspritning af handskerne, hvilket ikke er fagligt korrekt.

Det er tilsynets vurdering, at der forekommer variationer mellem de to observerede måltider, hvori der er konstateret flere mangler under et måltid. Det vurderes, at der under det ene måltid er en venlig og respektfuld kommunikation, og at medarbejderne udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det er derimod tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier af måltidet ikke arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne udelukkende tilbydes saftevand. Endvidere vurderes det, at beboerne under det andet observationsstudie ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse, idet medarbejderen vælger at servere drikkevarer ud fra kendskabet til beboerne, og dermed ikke spørger ind til beboernes ønsker. Under samme observationsstudie vurderes det, at en medarbejder i et tilfælde benytter en lidt hård tone i kontakten til en beboer.

Det er tilsynets vurdering, at der under de to måltider forekommer enkelte og mindre forstyrrelser, idet der under det ene måltid uddeles medicin, og under det andet måltid mangler der service. Endelig vurderes det, at den praktiske støtte udføres korrekt og efter gældende retningslinjer.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne vurderes det, at plejecentrets indretning fremstår indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboere og andre gæster på fællesarealerne. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der i et tilfælde ikke sker korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger.

Beboerinterview:

På baggrund af interview med tolv beboere vurderer tilsynet, at beboerne generelt giver udtryk for, at de oplever at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse.

Tre beboere har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, men det vurderes, at størstedelen af beboerne ikke finder det relevant at tale med medarbejderne herom.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den personlige pleje og praktiske støtte, som de har behov for, og at de generelt oplever stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Beboerne oplever generelt, at hjælpen leveres af de samme medarbejdere, som beboerne oplever at kende. Dog oplever to beboere manglende kontinuitet, hvilket beboerne beskriver påvirker kvaliteten af hjælpen. Særligt en beboer finder dette vanskeligt, idet beboeren synes det er svært at opbygge en tæt relation til medarbejderne. Det vurderes, at samme beboer oplever ventetid på nødkald, og at beboeren har en oplevelse af, at medarbejderne ikke altid finder kaldene berettigede.

Herudover oplever beboerne at have en god kontakt til medarbejderne, og at de bliver mødt med en respektfuld, venlig og til tider humoristisk kommunikation og adfærd.

Samtidig vurderes, at beboerne generelt oplever muligheder for at deltage i meningsfulde aktiviteter, hvor deres til- og fravalg respekteres.

På baggrund af syv beboeres oplevelser i forbindelse med enten udskrivelse fra hospital eller indflytning vurderer tilsynet, at beboerne oplever gode overgange, hvori medarbejderne er orienteret om beboernes forløb, og hvor beboerne føler sig vel modtaget. Hertil vurderes det, at beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om beboernes pleje, og at de vil kontakte læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt.

I forhold til mad og måltider er det tilsynets vurdering, at beboerne har forskellige meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne udtrykker stor tilfredshed med madens smag og variation. Det vurderes, at beboerne oplever, at der er mulighed for at komme med forslag til menuen til de faste beboermøder, og at der er en god og hyggelig stemning under måltiderne.

Medarbejderinterview:

Tilsynet har på baggrund af individuelle interviews med fire medarbejdere fra aftenvagten vurderet, at medarbejderne med sammenhæng til de ledelsesmæssige fremførte emner kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på faglig reflekteret vis redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og for, hvordan plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og på at skabe sammenhæng. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvor oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning kan udsøges.

Det vurderes endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed i hverdagen for beboerne på plejecentret samt for arbejds gange relateret til plejen og dokumentationen. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i hverdagen og for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, herunder hvordan disse anvendes som aktivt redskab i hverdagen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der under observationsstudier af måltiderne forekommer flere mangler, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der ikke arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang under begge måltider. • At beboerne under det ene måltid ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse. • At en medarbejder i et tilfælde taler i en lidt hård tone til en beboer. • At der forekommer enkelte forstyrrelser under begge måltider. • At beboerne udelukkende tilbydes sød saft til måltidet. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i indsatsen omkring måltidet retter en faglig opmærksomhed på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At måltidet gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne understøttes i at anvende deres ressourcer aktivt, og hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. • At der er fokus på at sikre en hensigtsmæssig organisering, så unødige afbrydelser undgås. • At der iværksættes faglig refleksion om betydningen af at drikke sødt saftvand til måltiderne.
<p>Tilsynet bemærker, at der forekommer mangler i henhold til de hygiejniske retningslinjer under det ene observationsstudie af personlig pleje. Dette skyldes, at medarbejderen ikke er iført engangsplastikforklæde i den tætte kontakt med beboeren, samt at medarbejderen ikke foretager skift af handsker under forløbet, men i stedet vælger af afspritte sine handsker.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning og retter en skærpet opmærksomhed på, at medarbejderne til enhver tid kender og følger gældende hygiejniske retningslinjer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde ikke sker korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at personfølsomme oplysninger opbevares forsvarligt og ikke er tilgængelige for uvedkommende.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at særligt en beboer finder det svært at opbygge en tæt relation til medarbejderne, og at samme beboer oplever ventetid på nødkald, hvortil beboeren har en oplevelse af, at medarbejderne ikke altid finder kaldene berettede.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes målrettet med at sikre pleje og støtte af høj kvalitet, uanset om hjælpen leveres af faste medarbejdere eller vikarer.</p> <p>Samtidig anbefaler tilsynet, at ledelsen følger op på den konkrete beboers oplevelser omkring nødkald, og at der iværksættes tiltag, der understøtter, at beboeren oplever at have en tæt relation til medarbejderne.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejecentret en række anbefalinger på baggrund af tilsynets observationer og beboernes oplevelser. Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for, hvordan der er arbejdet med opfølgning på anbefalingerne. Hertil beskrives det, at der i forbindelse med COVID-19 har været en øget opmærksomhed på hygiejnen, og det italesættes, at der også er arbejdet med procedurer omkring rent og urent, hvilket var relevant som opfølgning på anbefaling omkring kateterpleje. Plejecentret modtog også anbefalinger målrettet måltidet. Som opfølgning herpå beskriver ledelsen, at der er arbejdet med at sikre beboernes selvbestemmelse under måltidet, fx ved at maden præsenteres, og at beboerne gives muligheder for at få maden anrettet på en platte. Ledelsen beskriver, hvordan beboerne ønsker at fortsætte med anretningen af maden, hvilket også bevirker, at beboerne spiser mere.</p> <p>Anbefalingen omkring opmærksomhed på at banke på døren gav ifølge ledelsen anledning til en større proces. Herunder blev det sikret, at alle ringeklokker virkede, og der er arbejdet med at sikre, at lydstyrken og ringetonen kan indstilles, så det passer til den enkelte beboer.</p> <p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefalinger målrettet beboernes oplevelse af at få den nødvendige praktiske hjælp og kontakt i hverdagen. Ledelsen fortæller, at der er fulgt op på den konkrete situation, og at der generelt er løbende fokus på at sikre, at beboerne mødes i deres ønsker og vaner for plejen og støtten.</p> <p>Herudover modtog plejecentret en anbefaling om rengøring af hjælpemidler, hvortil ledelsen italesætter, at der er en arbejdsgang på området, og at en afdeling har fulgt op med et forbedringsprojekt. Data herfra viste, at problemet ikke var så stort, men det gav samtidig anledning til at arbejde videre med, hvordan der sikres tilstrækkelig rengøring af de mange forskellige typer af hjælpemidler.</p> <p>Endvidere beskriver ledelsen, at problemstillingen om at sikre, at beboerne modtager rette kostform, er løst ved, at køkkenet gennemgår punktet som en fast del af dagsordenen til deres faste tavlemøder.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen italesætter, at rengøring af hjælpemidler og hygiejne har været prioriteret, og at frekvensen for hygiejneaudits er nedsat, da der ingen fejl har været i over 90 % af audits.</p> <p>Herudover arbejdes der målrettet med den sundhedsfaglige dokumentation, hvortil der fast auditeres en gang om ugen. På en afdeling er der indført "makkerpar" med formål om, at medarbejderne kan støtte hinanden i dokumentationen.</p> <p>Endvidere er der fokus på medicinområdet, hvor der registreres antal dage uden fejl. Når en fejl registreres, tales der ind i årsagen til fejlen, og der drøftes, hvad der kan gøres for at undgå yderligere fejl. En leder fortæller, hvordan der er kigget ind i, om fejlene indeholder tendenser, men at dette ikke er tilfældet.</p> <p>Ledelsen fremhæver herudover, at der i køkkenet er arbejdet med mellemmåltider og opfølgning på ernæringscreeninger. Dog har indsatsen været pauseret grundet driftsmæssige udfordringer.</p>

	Ledelsen fortæller, at der fremadrettet er en medarbejder med en professionsbachelor i ernæring, som skal bruge sin praktik på plejehjemmet, og at der også skal arbejdes videre med differencerede mellemmåltider, hvor der sikres rette mellemmåltid til den enkelte beboer.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger, og at der i forhold til flere af anbefalingerne ses forbedringer. Dog vurderes det, at der ved indeværende tilsyn fortsat konstateres mindre hensigtsmæssige forhold under måltidet, og at der, på trods af et målrettet og systematisk kvalitetsarbejde, er konstateret flere mangler i hygiejnen i et tilfælde.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at plejecentret fortsat er organiseret med en forstander, tre teamledere, en leder for køkkenet, en kvalitets- og udviklingssygeplejerske samt en uddannelsessygeplejerske, som også er demensvejleder.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er den rette faglighed på plejecentret, hvor der også er ansat sygeplejersker på alle afdelinger samt i aftenvagte. Der er pt. ingen vakante stillinger på plejecentret, og ledelsesniveauet beskrives som værende stabilt.</p> <p>Der arbejdes fortsat med forbedringsmodellen, hvor der, ud over de tværgående indsatser omkring dokumentation og hygiejne, også arbejdes med afdelingsvise indsatser, som fx indsatsen omkring rengøring af hjælpemidler.</p> <p>Der afholdes møder på de enkelte afdelinger, hvor de forskellige indsatser og erfaringer drøftes og viderebringes til de fælles kvalitetsmøder. Til de fælles kvalitetsmøder deltager medarbejderrepræsentanter fra hver etage. Ledelsen italesætter at det primært er social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, som er en del af det fælles kvalitetsteam, men at social- og sundhedshjælperne også indgår i forbedringsarbejdet og afdelingens kvalitetsteam.</p> <p>Endelig afholdes der også et strategisk kvalitetsforum, hvor den faglige kvalitet drøftes på ledelsesniveau.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde, som indgår i en naturlig del af hverdagen på plejecentret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge mærke til, hvordan man bliver modtaget som gæst på plejehjemmet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen banker på døren og hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Medarbejderen går helt hen til beboerens seng, og sikrer sig øjenkontakt med beboeren. Beboeren svarer primært via sit kropssprog, mimik og enstavellesord. Medarbejderen har et roligt kropssprog. Kommunikationen foregår i et roligt toneleje og i et tempo, der er tilpasset beboerens kognitive behov. Medarbejderen anvender få ord under plejen, og der sættes i stedet musik på, da medarbejderen ved, at beboeren værdsætter dette.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til sondeernæring:</u> Medarbejderen hilser venligt på beboeren, der tiltales ved navn. Medarbejderen fortæller beboeren om planen med sondeernæringen. Beboeren får en pårørende på besøg, da medarbejderen er færdig med opgaven. Medarbejderen hilser venligt og imødekommende på den pårørende.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid I:</u> Medarbejderne hilser venligt på beboerne i takt med, at de ankommer til spise-stuen. Medarbejderne anvender beboernes fornavn i kommunikationen, og de benytter en venlig og respektfuld tone i mødet med beboerne. I et tilfælde hilser en beboer på en af medarbejderne med gensynsglæde. Beboeren ønsker medarbejderen velkommen, og beboeren spørger ind til, hvordan medarbejderne har haft det i fridagene. Medarbejderen fortæller kort, og der er en god kontakt mellem beboeren og medarbejderen. Under måltidet indgår beboerne i let dialog med hinanden ved bordene, der er en god og hyggelig stemning.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> Da beboerne ankommer til deres pladser, er der en del dialog mellem beboerne. Beboerne hilser på hinanden, og de virker glade for at se hinanden. Efter maden er serveret, har beboerne ikke meget dialog indbyrdes. Kommunikation under måltidet er præget af lange pauser, hvor ingen siger noget. En medarbejder prøver ihærdig at få sat en dialog i gang ved det ene bord, og beboerne svarer på medarbejderens spørgsmål. Ved et andet og et tredje bord sidder der også en medarbejder med ved bordene, her er der ikke meget dialog. Beboerne er fordybet i spisesituationen, og flere er prægede af kognitive problemstillinger. Det bemærkes, at en medarbejder svarer i en lidt hård tone til en beboer, som gerne vil hjælpe en anden beboer. Beboeren er meget bekymret for, om medbeboeren kan klare at spise maden selv. Tilsynet spørger efterfølgende, om hvilke overvejelser medarbejderne har i forhold til at placere disse to beboere sammen. Medarbejderen svarer, at det ikke er dagligt, at de to beboere sidder sammen, men at det måske ikke er det bedste match.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen spørger beboeren, om hun ønsker at blive hjulpet ud af sengen og over i sin kørestol, hvilket beboeren giver samtykke til. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og medarbejderen respekterer beboerens latenstid. Medarbejderen er opmærksom på at spørge ind til beboerens velbefindende undervejs.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til sondeernæring:</u> Medarbejderen spørger beboeren om tilsagn til at give sondeernæring, hvilket beboeren giver sit samtykke til. Medarbejderen italesætter sine handlinger, så beboeren løbende er forberedt på opgavens delelementer.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid I:</u> Inden måltidet påbegyndes tilbydes beboerne drikkevarer. Tilsynet bemærker, at beboerne kun tilbydes forskellige former for saft, hvilket beboerne dog synes at trives ved. En medarbejder anretter fadene på en vogn og præsenterer herefter dagens menu for beboerne. Herefter går medarbejderen fra bord til bord og spørger ind til, hvad beboerne ønsker at spise, hvorefter der serveres det ønskede. En beboer ønsker ingen mad, hvilket medarbejderen spørger ind til og efterfølgende siger, at det er beboerens eget valg.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid II:</u> Medarbejderne anviser pladser til beboerne, der ankommer til spisearealet. En lille gruppe beboere har placeret sig ved et forkert bord, og de henvises efterfølgende til deres faste pladser. Beboerne er lidt uforstående over for flytningen, men de flytter sig dog uden de store problemstillinger. En medarbejder går rundt og skænker saftvand til beboerne. Beboerne spørges ikke ind til, om de kunne tænke sig anden form for drikkevarer. Det bemærkes, at maden ikke bliver præsenteret, før den serveres, og at beboerne ikke spørges ind til, om deres ønsker i forbindelse med størrelse af portion, eller om de ønsker salat til maden. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at hun kender til beboernes vaner og ønsker, og det derfor ikke skønnes nødvendigt at spørge.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Beboeren har et meget nedsat funktionsniveau, og kan ikke anvende sine ressourcer i rehabiliterende øjemed. Medarbejderen har fokus på at italesætte sine handlinger løbende, så beboeren er forberedt på hjælpen. Medarbejderen yder fuld kompenserende hjælp til plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til sondeernæring:</u> Beboeren løfter op i sin bluse, så medarbejderen har adgang til sonden. Derudover forekommer der ikke opgaver, som beboeren kan deltage i.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid I:</u> Både mad og drikkevarer serveres af medarbejderne, og dermed gives beboerne ikke mulighed for at anvende deres ressourcer i forhold til serveringen. En beboer kører dog selv hen til køleskabet, hvor hun forsyner sig med saftvand. De beboere, som kan spise selv, gør dette.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid II:</u> Beboerne gives ikke mulighed for selv at tage fra fade eller hælde saft op fra kanterne, idet det udelukkende er medarbejderne, der varetager denne funktion. Det bemærkes, at alle beboerne kan spise selvstændigt. Et par beboere får maden skåret ud, og de anvender en ske til at spise den varme mad. En beboer har speciel service, og kan derved indtage maden selvstændigt på en værdig måde trods store fysiske handicaps.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under tre af observationsstudierne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes samtidigt, at begge observationsstudier af pleje udføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier af måltidet ikke arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne udelukkende tilbydes saftvand. Endvidere vurderes det, at beboerne under det ene observationsstudie ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse, idet medarbejderen vælger at servere drikkevarer og mad ud fra kendskabet til beboerne, og dermed ikke spørger ind til beboernes ønsker. Under samme observationsstudie vurderes det, at en medarbejder i et tilfælde benytter en lidt hård tone i kontakten til en beboer.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen indleder hjælpen med at klargøre de nødvendige remedier. Medarbejderen foretager skift af beboerens ble, mens beboeren ligger i sengen, hvilket vurderes hensigtsmæssigt. Tempoet er roligt og afstemt beboerens behov, og hjælpen udføres på rutineret vis. Beboeren har et roligt kropssprog og viser med sit kropssprog, at hun er forberedt på den efterfølgende handling. Dette ses fx ved, at beboeren vender sit hoved i den retning, hun skal dreje det. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p> <p><u>Observation af hjælp til sondeernæring:</u> Medarbejderen finder de rette remedier frem og udfører hjælpen på rutineret vis. Medarbejderen tilfører først vand i sonden, og tilkobler efterfølgende sonden. Tempoet er tilpasset beboerens behov, og beboeren virker til at have kendskab til de handlinger, som medarbejderen skal udføre undervejs. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid I:</u> Medarbejderne har indledningsvis fordelt rollerne imellem sig. Der indledes med, at servere mad til de beboere, som spiser i egen bolig. Inden måltidet påbegyndes slukkes fjernsynet, og en medarbejder tænder for musikken, for at skabe en hyggelig stemning. Tilsynet bemærker, at lyden til musikken er høj, og at det først er efter, at medarbejderne er færdige med at servere maden, at en medarbejder skruer ned for musikken. Bordene er dækket med servietter og bestik. En medarbejder serverer maden for beboerne på en hensigtsmæssig måde. Der anvendes varme tallerkener, hvilket bemærkes positivt af enkelte beboere. Under måltidet uddeler en medarbejder medicin til to beboere. Dette skaber mindre forstyrrelser, idet medarbejderen går til og fra medicinvognen. Efter at der er serveret mad for alle beboerne, sætter de to medarbejdere sig ned og støtter de beboere, som måtte have brug for det. Der forekommer ingen øvrige afbrydelser under måltidet.</p>

	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> Medarbejderne sikrer, at alle de beboere, der ønsker at spise i boligen, får tilbudt mad først. Der transporteres bakker ud til disse boliger. Det bemærkes, at maden er varm og anrettet på en appetitlig måde.</p> <p>Resten af beboerne samles på spisearealet, hvor der er dækket op med bestik, serviet og glas på bordene. Der bemærkes, at der mangler et par opdækninger, og at medarbejderne må gå til det andet køkken for at hente service.</p> <p>Maden ophældes af en medarbejder på tallerkenen, og en anden medarbejder serverer maden, dette fungerer på en stille og rolig måde, dog venter den sidste beboer lang tid på maden. Der er ro og ingen unødvendige forstyrrelser under måltidet. Alle beboerne har spist hovedretten, før der serveres næste ret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at de to plejereleterede observationsstudier gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der under de to måltider forekommer enkelte og mindre forstyrrelser, idet der under det ene måltid uddeles medicin og under det andet måltid mangler der tilstrækkeligt service.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen håndterer beboerens affald i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til sondeernæring:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid I:</u> Medarbejderne tørrer bordene af, inden der dækkes med service, så bordene fremstår rengjorte. Medarbejderne tilbyder beboerne en vådserviet, inden måltidets påbegyndelse, så beboerne kan udføre håndhygiejne. Medarbejderne anvender korrekte værnemidler under serveringen.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> Alle beboerne får udleveret en renseserviet til at rengøre hænderne, før måltidet starter. Medarbejderne anvender relevante værnemidler under serveringen. I forbindelse med serveringen af maden sørger medarbejderen for, at denne er skåret ud, så beboeren selv kan indtage denne. Der bemærkes, at madvognen er tændt, for at maden kan holdes varm under hele måltidet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen udfører håndhygiejne og ifører sig handsker. Medarbejderen er ikke iført engangspastikforklæde, hvilket vurderes relevant. Medarbejderen foretager ikke handskeskift under forløbet, men foretager i stedet afspritning af sine handsker, hvilket ikke er fagligt korrekt.</p>

	<p>Tilsynet har en faglig drøftelse med medarbejderen vedrørende fravalg af plastforklæde. Medarbejderen beskriver, at engangsplastikforklæder udelukkende anvendes ved vask af beboeren, grundet økonomiske forhold. Dette afvises dog af plejecentrets ledelse, som henviser til brug i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer. Ligeledes foretages der drøftelse omkring manglende håndhygiejne, hvortil medarbejderen ikke svarer i henhold til gældende retningslinjer.</p> <p>Medarbejderen anvender vend-let-lagen, som understøtter, at beboeren vendes så skånsomt som muligt. Medarbejderen forflytter beboeren til sin kørestol med loftlift, som medarbejderen håndterer på en faglig korrekt måde. Medarbejderen har fokus på at berolige beboeren, der virker lidt utryk herved. Da beboeren er placeret forsigtigt, men korrekt i sin kørestol, foretager medarbejderen den nødvendige justering af hovedstøtten på beboerens kørestol og pudser beboerens briller.</p> <p>Inden boligen forlades, kasserer medarbejderen sine handsker og udfører håndhygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til sondeernæring:</u></p> <p>Medarbejderen foretager håndhygiejne og ifører sig handsker. Medarbejderen orienterer sig ikke i Cura, inden opgavens udførelse, men medarbejderen italesætter, at hun har indgående kendskab til beboerens ernæringsbehov, da hun fast hjælper beboeren med sondeernæring. Medarbejderen fortæller, at overblikket på e-tavlen indikerer, om der er foretaget ændringer hos beboeren, hvilket ikke fremgik ved dagens orientering på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderen orienterer sig omkring sondens indstiksstik og giver herefter væske som bolus. På denne måde sikrer medarbejderen sig, at der er fri passage i PEG-sonden, inden den tilkøbes til den elektriske ernæringspumpe. Da opgaven er udført, skyller medarbejderen remedierne af og foretager håndhygiejne, inden boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid I:</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid II:</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte udføres korrekt og efter gældende retningslinjer for alle observationsstudier, hvilket ligeledes er tilfældet for støtten til personlig pleje i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie vurderer tilsynet, at der forekommer mangler i henhold til de hygiejniske retningslinjer. Dette skyldes, at medarbejderen ikke er iført engangsplastikforklæde i den tætte kontakt med beboeren, samt at medarbejderen ikke foretager skift af handsker under forløbet, men i stedet foretager afspritning af handskerne, hvilket ikke er fagligt korrekt.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentrets fællesarealer fremstår ryddelige og tilstrækkeligt renholdte. Der er en hjemlig indretning, som fremstår indbydende til socialt samvær og hyggelig aktivitet. På en afdeling ses fx, hvordan der er opstillet et mindre møbelarrangement, så beboerne kan sidde og tale sammen med udsigten over byen.</p> <p>Afdelingerne er indrettede med forskellige aktiviteter. På en afdeling ses fx en håndcykel, mens andre afdelinger har billardbord og kreativt værksted.</p>

	<p>På hver afdeling ses der forskellige opslagstavler, hvor beboerne kan orientere sig om ugens aktiviteter. Der er ligeledes en elektronisk informationsskærm, hvor oplysninger om dagens menu kan tilgås.</p> <p>I en afdeling observerer tilsynet et afkrydsningskema på en medicinvogn, hvor der fremgår oplysninger med personfølsomme data, såsom navn, bolignummer, og hvilken medicinsk behandling beboeren modtager. På de øvrige afdelinger ses det, at samme skema opbevares på en måde, så beboernes personfølsomme oplysninger ikke er tilgængelige for uvedkommende.</p> <p>I eftermiddagstimerne er der generelt stille på plejecentrets afdelinger. Langt de fleste beboere deltager i banko, og kun enkelte beboere opholder sig på fællesarealerne. Medarbejderne er synlige på afdelingerne, og de fremstår venlige og imødekomme over for tilsynet. En medarbejder tilbyder en kop kaffe, og medarbejderen kommer ind med en bakke med kaffe til tilsynet, som interviewer en beboer og dennes hustru.</p> <p>Medarbejderne fremstår også venlige, imødekomme og respektfulde i kontakten til beboerne. I et tilfælde observeres det, at en beboer og en medarbejder giver hinanden et kram, og i et andet tilfælde har en medarbejder sat sig i øjenhøjde med en beboer i en kørestol, mens hun læser op for beboeren.</p> <p>Under tilsynsbesøget foretager tilsynet spontan dialog med flere beboere på fællesarealerne. Beboerne giver alle udtryk for at opleve en høj grad af trivsel og glæde ved at bo på plejehjemmet, hvortil de beskriver at opleve selvbestemmelse i hverdagen. To beboere fortæller blandt andet om dagens afdelingsmøde, og hvordan dette møde giver beboerne mulighed for at komme til orde.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Af aktivitetsoversigten ses aktiviteter, såsom gudstjeneste, koncert, læsegruppe og quiz. Dagens aktivitet er banko og læsegruppe.</p> <p>Da tilsynet ankommer, er dagens bankospil ved at påbegynde i plejecentrets store aktivitetsområde. Der er en stor tilslutning af beboere til arrangementet, hvor der serveres boller med smør samt kaffe og te. Ved alle borde sidder der medarbejdere med, som kan bistå med hjælp undervejs. En medarbejder (frivillig) råber tallene op. Dette foregår i et roligt tempo og med tydelig stemme, hvor tallene gentages to gange, så alle kan følge med. Der er en hyggelig og rar stemning under aktiviteten. En beboer råber "banko", men det viser sig, at der spilles om fuld plade, hvorfor beboeren ikke har banko. Beboeren griner og spillet fortsætter.</p> <p>På afdelingerne foregår der forskellige hverdagsaktiviteter. Eksempelvis observeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En beboer sidder i en sofa og læser en avis. • En beboer sidder på den fælles altan og nyder solen. • To beboere sidder i spisestuen og taler om dagen. • En gruppe beboere sidder og ser en film i den fælles dagligstue. En medarbejder sidder med og har tæt kontakt til en beboer under filmen. • En beboer sidder foran vinduet og nyder udsigten. Beboeren har fået serveret drikkevarer og kage. I det en medarbejder går fordi, føres en lille dialog mellem medarbejderen og beboeren.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning fremstår indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne og gæster på fællesarealerne.</p>	

Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der i et tilfælde ikke sker korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne beskriver alle at have en hverdag med trivsel og tryghed. En beboer fortæller, at hun i starten ikke var glad for at være på plejecentret, men at hun nu er faldet godt til. Samme beboer beskriver, at beboerens oplevelse af tryghed påvirkes af ventetid ved anvendelsen af nødkaldet, hvilket beskrives yderligere under mål 2.</p> <p>En anden beboer, som kun har boet på plejecentret i kort tid, beskriver plejecentret som et godt sted. De øvrige beboere begrundet deres positive besvarelse med medarbejdernes måde at være på og muligheden for at få hjælp gennem hele døgnet. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er så glad for at være her. Alle er så venlige og hjælpsomme".</i> • <i>"Det er så dejligt, kan kun sige, at jeg har gode oplevelser. Det er så naturligt - Alle er søde og rare, og alle hilser på en. Jeg føler mig så glad og tryk".</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver generelt, at de har en oplevelse af, at de har indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen. En beboer beskriver hverdagen som rutinepræget, hvor beboeren ikke gives mange valg. Beboeren oplever dog ikke dette som generende. En anden beboer oplever ikke at kunne besvare spørgsmålet relevant, idet beboeren kun har boet på plejecentret i kort tid.</p> <p>En tredje beboer italesætter en hverdag med godt samarbejde og siger: <i>"De er gode til at tage hensyn til, hvad man selv vil, og hvad der kan lade sig gøre".</i></p> <p>En fjerde beboer finder det svært at sige fra over for eksempelvis de faste vægtkontroller. Beboeren finder dette grænseoverskridende og siger: <i>"Hvad kommer min vægt egentlig kommunen ved"? Tilsynet er i dialog med ledelsen, som vil følge op på den konkrete beboers udsagn.</i></p>
Livets afslutning	<p>Tre beboere fortæller, hvordan de allerede har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. De øvrige beboere har ikke drøftet dette med medarbejderne, og flere af beboerne giver samtidig udtryk for, at de ikke finder dette relevant. Nogle beboere begrundet dette med, at de vil foretrække at tale med deres børn, hvorimod en beboer understreger, at det kræver en særlig relation til medarbejderne for at kunne tale med dem herom. En anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er så naiv, at jeg tror det ikke sker for mig. Jeg er ikke god til at tale om det - jeg skubber det væk - Jeg er nok ikke helt moden til at tale om det endnu".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt giver udtryk for, at de oplever at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse.</p> <p>Det vurderes, at tre beboere har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, men at størstedelen af beboerne ikke finder det relevant at tale med medarbejderne herom.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne giver alle udtryk for, at de får tilbudt den hjælp, de har behov for, og at de oplever, at der er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne italesætter generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvor de oplever, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen.</p> <p>Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg føler ikke, at de vender ryggen til - de er flinke til at spørge, om der er noget, de kan hjælpe mig med".</i> • <i>"Jeg havde engang en lille blodprop, og så fik jeg mere hjælp ganske automatisk".</i> <p>Samtidig beskriver to beboere dog, at kvaliteten af hjælpen afhænger af, hvem der leverer hjælpen, og at det nogle gange godt kan gå lidt for hurtigt. Den ene beboer beskriver samtidig, at der kan forekomme lang ventetid på besvarelse af nødkald, og at beboeren kan få følelsen af, at medarbejderne ikke finder beboerens kald berettiget. Beboeren understreger, at hun gør mest muligt selv, og at hun kun kalder, når det er nødvendigt.</p> <p>En beboer oplever at have udfordringer med vaskeriet, hvor beboeren mangler at få linned op. Beboeren oplever, at medarbejderne ikke presser på for at finde det. Beboeren har tidligere været i dialog med forstanderen omkring lignende udfordring. Forstanderen er orienteret herom til tilbagemeldingen og vil følge op.</p> <p>Beboerne italesætter alle, at de modtager deres medicin til de aftalte tidspunkter.</p> <p>Beboerne kommer med forskellige strategier for, hvordan de vil ytre deres utilfredshed, såfremt der var behov herfor. Eksempelvis vil flere af beboerne henvende sig til enten forstander, afdelingsleder eller medarbejderne. Hertil understreger flere af beboerne, at de ikke oplever, at der er noget at klage over.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med beboernes habitus. Beboernes boliger fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, og beboernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Størstedelen af beboerne oplever at have en kontaktperson, og at hjælpen leveres af nogenlunde de samme medarbejdere, som de kender.</p> <p>Enkelte beboere fortæller samtidig, at der godt kan komme forskellige medarbejdere eller vikarer, men uden at problematisere dette.</p> <p>To beboere oplever derimod, at manglende kontinuitet påvirker kvaliteten af hjælpen. Særligt den ene beboer finder dette vanskeligt, idet beboeren finder det svært at opbygge en tæt relation til medarbejderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de generelt oplever stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Beboerne oplever, at hjælpen generelt leveres af de samme medarbejdere, som beboerne oplever at kende. Samtidig vurderes det dog, at to beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket beboerne beskriver påvirker kvaliteten af hjælpen. Særligt en beboer finder dette vanskeligt, idet beboeren finder det svært at opbygge en tæt relation til medarbejderne. Det vurderes, at samme beboer oplever ventetid på nødkald, og at beboeren har en oplevelse af, at medarbejderne ikke altid finder kaldene berettigede.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver alle, hvordan de oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne taler til dem i en venlig, respektfuld og til tider humoristisk tone. En beboer siger fx om kommunikationen: <i>"det har jeg ikke tænkt så meget på, så det må være pænt og normalt"</i>. En anden beboer fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes egentlig, at de taler ret pænt - de taler i hvert fald ikke ned til mig"</i>. <p>Enkelte af beboerne fortæller, at de trives bedst med at have døren åben, så de kan følge med i hverdagslivet. En beboer fortæller, at medarbejderne er søde til at hilse på beboeren, når de går forbi boligen.</p> <p>En anden beboer fortæller, at medarbejderne ofte kigger ind til beboeren for at sige hej og spørge, hvordan beboeren har det. Dette værdsætter beboeren.</p> <p>Beboerne oplever samtidig, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren og afvente accept, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne fortæller, at de tilbydes mange forskellige aktiviteter i hverdagen, og at deres til- og fravalg altid respekteres. Nogle beboere understreger, at de bedst kan lide at opholde sig i boligen, mens andre beboere glædeligt fortæller om at deltage i aktiviteter, såsom quiz, gymnastik og banko.</p> <p>En beboer siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg går til gymnastik hver tirsdag. De (medarbejderne) kommer altid og spørger, hvis der er sang"</i>. <p>To af beboerne beskriver tilfredshed på området, men de italesætter samtidig at savne aktiviteter, som de deltog i inden COVID-19, og som de håber vil blive genoptaget. For en beboer drejer det sig om gåture, mens det for den anden beboer omhandler deltagelse på aktivitetscenter på et andet plejehjem. Beboernes udsagn er præsenteret for ledelsen, som vil følge op.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at de i mødet med medarbejderne bliver mødt med en respektfuld, venlig og til tider humoristisk kommunikation og adfærd.</p> <p>Det vurderes, at beboerne generelt oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter, hvor deres til- og fravalg respekteres.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Fire beboere kan redegøre for overgange i forbindelse med indflytning, mens tre beboere fortæller om overgange efter udskrivelse fra hospitalet. Alle beboere beskriver gode erfaringer i forbindelse med ankomsten til plejecentret, hvor de følte sig vel modtaget og velkommen. En beboer fortæller om sin oplevelse med at komme hjem efter udskrivelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der var flere (medarbejdere), som kom og sagde hej. Jeg var forbavset over, at de fik så meget at vide (fra hospitalet) - Det synes jeg er betryggende"</i>.

	<p>Beboerne beskriver, at de generelt har indtrykket af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje eller med deres læge eller hospital, såfremt der er behov for det. Flere af beboerne har dog ikke erfaring hermed, mens andre henviser til medarbejdernes interne møder eller den ugentlige stuegang. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi har en læge hver torsdag, og jeg får jævnligt taget blodprøver. Man kan bestille tid hos ham, og ellers ringer de efter ham".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>På baggrund af syv beboeres oplevelser i forbindelse med enten udskrivelse fra hospital eller indflytning vurderer tilsynet, at beboerne oplever gode overgange, hvori medarbejderne er orienteret om deres forløb, og beboerne føler sig vel modtaget.</p> <p>Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at de vil kontakte læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne italesætter generelt maden med tilfredshed. Flere af beboerne beskriver maden som "udmærket", "god", "varieret" og "velsmagende". En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er helt fin - faktisk perfekt! Der vil altid være enkelte retter, man måske ikke bryder sig om, men generelt er den altså ret god!"</i> <p>To beboere udtrykker mindre tilfredshed med maden. For en beboer omhandler dette madens konsistens, hvortil beboeren giver udtryk for at savne mad, som skal tygges, idet beboeren siger, at maden "kan tygges med tungen".</p> <p>Den anden beboer mener, at personalet i køkkenet skifter, hvilket påvirker kvaliteten af maden. Beboeren beskriver, at kartoflerne ikke altid er kogt nok, og at frikadellerne indimellem er kolde inde. Ligeledes oplever beboeren, at der nogle gange er rigelige mængder mad, mens der andre gange ikke er nok.</p> <p>Fire beboere kan ikke svare på, om der er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen. De øvrige beboere beskriver, at menuen ofte er et emne til de faste beboermøder, og at beboerne har mulighed for at vælge menuen i forbindelse med fødselsdag. Ligeledes opleves det, at der er mulighed for alternativer, såfremt der serveres mad, som beboerne ikke kan lide.</p> <p>To beboere oplyser at indtage deres måltider i boligen efter eget ønske, mens ti beboere deltager i måltiderne i afdelingens fælles spisestue. Beboerne beskriver stemningen under måltidet som værende hyggelig og behagelig. Flere af beboerne henviser til, at de sidder ved faste pladser, og at medarbejderne deltager under måltidet. To af beboerne siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi sidder fem ved mit bord, og vi holder sammen og hygger os".</i> • <i>"Der er en god stemning, jeg sidder ved et dejligt bord, hvor vi har det godt sammen".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne udtrykker stor tilfredshed med madens smag og variation.</p> <p>Det vurderes, at beboerne oplever, at der er mulighed for at komme med forslag til menuen til de faste beboermøder, og at der er en god og hyggelig stemning under måltiderne.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>En medarbejder italesætter, hvordan medarbejdergruppen har fået referat af tilsynsrapporten efter seneste tilsyn. Medarbejderen beskriver, at der som opfølgning herpå er arbejdet med at sikre beboernes selvbestemmelse, fx i forhold til måltidet. Hertil beskriver flere af medarbejderne, hvordan beboerne bliver spurgt ind til deres ønsker for maden, og hvordan der er indført særlig søndagsmenu, hvortil beboerne tilbydes et glas vin til maden. En anden medarbejder beskriver, at der som led i fokus på mad og måltid også arbejdes med at sikre, at beboerne får rette kostform.</p> <p>Flere af medarbejderne beskriver herudover, at der arbejdes med medicinområdet som en del af forbedringsindsatsen. En medarbejder beskriver stolt, at de har haft over 100 dage uden fejl i medicinen. En anden medarbejder beskriver, hvordan der arbejdes ud fra en fast arbejdsgang for at sikre kontrol af medicinogven.</p> <p>Medarbejderne fremhæver endvidere dokumentation og særligt helbredstilstande som et af de emner, der fylder meget i kvalitetsarbejdet, og at der generelt også er arbejdet med at sikre meningsfulde aktiviteter for beboerne i hverdagen.</p> <p>En medarbejder beskriver også at have gennemført e-læring omkring personfølsomme data, mens en anden medarbejder fortæller, at der er arbejdet målrettet med rengøring af beboernes hjælpemidler. Her er der indført en fast arbejdsgang, hvortil der skal sættes et kryds, når et hjælpemiddel er rengjort.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med sammenhæng til de ledelsesmæssige fremførte emner kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver hver især, hvad der efter deres mening er vigtigt i kommunikationen med beboerne. Her italesætter flere af medarbejderne, at det er vigtigt at være smilende, møde beboerne med godt humør og være høflig.</p> <p>En medarbejder italesætter også, hvordan hun giver sig tid til at tale med beboerne, og fx anvender hun musik i tilgangen til beboerne. En anden medarbejder fortæller, at det altid er vigtigt at banke på døren og præsentere sig, mens en tredje medarbejder fremhæver det som væsentligt med en individuel tilgang, hvori man imødekommer den enkelte beboer og ser mennesket. En fjerde medarbejder supplerer med beskrivelser af, hvordan flere beboere nyder, når der anvendes humor i kontakten.</p> <p>Hos beboere med demens fremhæver medarbejderne desuden kropssproget, at tale i øjenhøjde, rolig tilgang samt anvendelsen af motivation og spejling som metoder, der medvirker til at sikre en respektfuld kontakt og kommunikation.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>En medarbejder fortæller, at beboernes ønsker og vaner er beskrevet som en del af besøgsplanen. Herudover fremhæver medarbejderen, hvordan hun snakker med beboeren og informerer om, hvad hun gør, som en del af at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse.</p>

	<p>En anden medarbejder beskriver også, at beboerne spørges ind til, hvad tid de fx ønsker at komme i seng, og at der generelt er stort fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse i hverdagen på plejecentret.</p> <p>En medarbejder fortæller, at klippekort primært anvendes i dagvagten, men at der også er fokus på at skabe aktiviteter i aftenen. En anden medarbejder beskriver samtidig, at mange beboere giver udtryk for at ønske ro om aftenen, og derfor ikke efterspørger et stort aktivitetsudvalg.</p>
Rehabilitering	Medarbejderne italesætter løbende gennem interviewet, hvordan de leverer plejen ud fra en rehabiliterende tilgang. En medarbejder italesætter rehabilitering som en måde at fastholde beboernes funktionsniveau, og at dette er vigtigt, idet det giver beboeren livskvalitet og velvære. Medarbejderen beskriver, hvordan hun anvender motivation og vejledning, samt at beboeren roses og anerkendes for indsatsen.
Livets afslutning	En medarbejder beskriver, hvordan hun kontakter en leder, såfremt en beboer giver udtryk for ønsker om genoplivning. Herefter kontaktes beboerens læge, som tager endelig stilling. Informationer om beboernes ønske til genoplivning fremgår ifølge medarbejderen i Cura på forsiden som "vigtigt" og som symbol på e-tavlen.
Samarbejde	<p>En medarbejder beskriver, at sygeplejersken kontaktes, når en beboer kommer hjem fra hospitalet. Beboerens tilstand vurderes altid herefter, og der søges informationer i udskrivningsrapporten. Herudover beskriver medarbejderen, at der arbejdes ud fra en fast arbejdsgang, som fx skal medvirke til at sikre, at beboerens medicin bliver gennemgået.</p> <p>Medarbejderne beskriver alle, hvordan de oplever at have et godt samarbejde med sygeplejersken, som altid er til rådighed for hjælp og sparring. Herudover beskriver en medarbejder et godt samarbejde med dagvagten, mens en anden medarbejder beskriver muligheden for samarbejde med fysio- eller ergoterapeuter.</p> <p>Viden om beboerne deles primært gennem dokumentationen. Herudover beskrives det, at rapport kan videregives til sygeplejersken, som har overlap mellem vagt-lag.</p> <p>Tavlerne anvendes til at danne sig et hurtigt overblik over beboerne, og herudover beskriver en medarbejder mulighed for tværfaglige refleksionsmøder, såfremt der er problemstillinger hos en beboer.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde beskrives som værende godt, og en medarbejder italesætter, at dette bliver synligt for beboerne ved, at eventuelle problemstillinger bliver taget alvorligt og løst hurtigt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og for, hvordan plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og skabe sammenhæng. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvor oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning kan udsøges.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	En medarbejder beskriver, hvordan hun skaber tryghed for beboerne ved fx at afholde aftaler om tidspunkt for hjælp, ved at lytte til beboerne og sørge for, at der er en god stemning. En anden medarbejder fremhæver også nødkaldet, faste rutiner, kontinuitet og genkendelighed som tryghedsskabende faktorer.

	En medarbejder italesætter observationer og handlinger som del af at forebygge urinvejsinfektion og smittespredning. Herunder beskrives det, hvordan medarbejderen udviser opmærksomhed på, at beboerne får tilstrækkeligt med drikkevarer, toiletbesøg eller bleskift samt korrekt personlig pleje og anvendelse af værnemidler. Herudover beskrives observationer omkring beboernes ernæringstilstand, deres generelle helbredsmæssige tilstand og fokus på forebyggelse af fald.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed i hverdagen for beboerne på plejecentret.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de fordeler opgaverne mellem sig, så det er tydeligt, hvem der har ansvaret for hvad. Herunder fordeles også opgaver omkring køkken og snack-vogn. Medarbejderne beskriver herudover, hvordan de læser op på beboernes tilstand, og at aftenen ofte forløber ud fra en fast rutine. Dermed opleves aftenen ofte som rolig og uden de store afbrydelser.</p> <p>Under plejen samarbejdes der med beboeren, og alle remedier klagøres, så indsatsen forløber hensigtsmæssig.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan hun observerer beboeren, spørger ind til symptomer og læser ind i dokumentationen, såfremt der observeres forandringer i beboerens tilstand. Medarbejderen fremhæver også kontakt til en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske.</p> <p>En anden medarbejder beskriver, hvordan hun ud over det fremhævede også foretager TOBS-målinger og eventuelt tilkalder sygeplejerske eller læge.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	En medarbejder beskriver, at dokumentationen foretages løbende på tablet, idet dokumentationen skal udføres tidstro. Medarbejderen oplever at få dokumenteret det nødvendige, og beskriver, at den faste rutine i aftenvagten gør, at der er tid til opgaven. Medarbejderne beskriver alle, at de føler sig klædt på til dokumentationsopgaven, og beskriver at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring, såfremt dette er nødvendigt.
Instrukser, vejledninger og procedurer	En medarbejder henviser til, at der findes apps på tabletten, hvor de kommunale instrukser og vejledninger samt VAR kan tilgås. Medarbejderen beskriver, hvordan hun har anvendt VAR til at opdatere sin faglige viden om kateter og sonde. En anden medarbejder beskriver også anvendelsen af VAR som del af at opdatere sin faglige viden, og medarbejderen beskriver hertil VAR som et godt og brugbart redskab.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for arbejdsgange relateret til plejen og dokumentationen. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i hverdagen.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	En medarbejder italesætter, at alle vagtlag er ansvarlige for at oprette og opdatere besøgsplanerne. En anden medarbejder beskriver, at besøgsplanen udarbejdes ud fra en fast skabelon, og at den indeholder beskrivelser af, hvordan plejen skal udføres. Medarbejderne fremhæver, at særlige opmærksomhedspunkter og tidspunkt fra hjælpen ligeledes skal fremgå af besøgsplanen, og det er vigtigt, at denne er detaljeret, så der sikres genkendelighed i indsatsen, når denne fx leveres af en vikar eller en anden medarbejder.
Handlingsanvisninger	En medarbejder beskriver, at det ofte er dagvagten, der udarbejder handlingsanvisningerne, og at der udarbejdes handlingsanvisninger for sundhedslovsindsatser. En anden medarbejder fremhæver det som vigtigt, at det tydeligt er beskrevet, hvordan indsatsen skal føres, og at der linkes til VAR.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, herunder hvordan disse anvendes som aktivt redskab i hverdagen.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Der er ikke foretaget observationer, som har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering -	
-	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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 afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Plejhjemmet finder ikke faktuelle fejl eller mangler i tilsynsrapporten.

Hav en god dag.

Venlig hilsen

Mie Nicolaisen

Forstander

Ørestad Plejecenter - *kunst og kultur giver*

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.