



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Langgadehus

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	18
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode.....	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	26
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO.....	28

Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



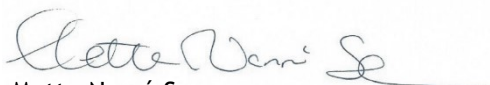
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Langgadehus, Valby Langgade 97, 2500 Valby

Leder: Charlotte Jensen

Antal boliger: 72 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 19. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske og en afdelingsleder
- Observationsstudier af en plejesituation, frokost og fællesarealer
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques, manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Langgadehus på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på tilsynets anbefalinger, og at de har iværksat tiltag, der understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at plejehjemmet har fokus på relevante områder i det nuværende kvalitetsarbejde. Dog er det tilsynets vurdering, at flere elementer i kvalitetsarbejdet fortsat skal have ledelsens opmærksomhed, herunder telefonernes forstyrrende opkaldslyde under plejeopgaver hos beboerne, at der fortsat skal arbejdes med organiseringen af måltiderne med et særligt fokus på beboernes forskellige forudsætninger, samt at der foretages individuelle beskrivelser for beboerne ved klippekortordningen. Plejehjemmets organisering understøtter på særdeles tilfredsstillende vis kvalitetsarbejdet.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier er en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Samtidig vurderes det, at medarbejderne på et særdeles tilfredsstillende niveau har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Dertil vurderer tilsynet, at organiseringen af arbejdet under begge observationsstudier gennemføres på særdeles tilfredsstillende vis uden unødige afbrydelser. Hjælpen til den personlige pleje og støtte under observationsstudiet foregår med udgangspunkt i beboerens behov, og det sker generelt i overensstemmelse med gældende faglige retningslinjer, fraset et enkelt tilfælde, hvor medarbejderen ikke foretager korrekt handskeskift i forbindelse med nedre hygiejne. Dertil vurderer tilsynet, at der ikke i alle tilfælde i weekenderne foretages løbende hjælp til praktisk støtte, idet der ses madrester enkelte steder i en beboers bolig.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne er tilpasset målgruppen, hvor indretningen fremstår hjemlig og bidrager til en hyggelig atmosfære. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne tilbydes et varieret udbud af aktiviteter samt mulighed for socialt samvær mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at der udvises en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, hvor tilsynet dog vurderer, at der i et tilfælde ikke tages tilstrækkeligt hensyn til at værne om en beboers privatsfære, idet der observeres, at et blærekateter er synligt placeret på en beboers kørestolsryg.

Interview med beboere:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Desuden vurderes det, at beboerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og at de får mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt. Dertil vurderes det, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det vurderes ligeledes, at beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at beboernes boliger er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne, trods forskellige medarbejdere, oplever kontinuitet i den personlige hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne tilbydes gode og varierede muligheder for deltagelse i aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tillige vurderer tilsynet, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden, og det vurderes at beboerne tilkendegiver at kunne komme med ønsker og forslag til maden, og de oplever, at plejehjemmet er lydhøre.

Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende, hvor tre beboere dog finder stemningen i forbindelse med måltiderne mindre hyggelig, da kognitivt udfordrede medbeboere, grundet måltidets organisering, overskrider gængse regler for bordskik og sammensætning af maden

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for de prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en ligeværdig og respektfuld kommunikation, og de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilkendegiver en mindre mangel i forhold til individuelle beskrivelser af beboernes ønsker for anvendelse af klippekort.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det rehabiliterende arbejde. Dertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, og hvordan dette understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne beskriver arbejdsgange vedrørende plejen ved ændringer i en beboers tilstand på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne fortsat under plejen oplever at blive forstyrret af en del opkald og alarmer på telefonerne, der er til gene for samarbejdet med beboeren. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder relevante instrukser og vejledninger samt faglige procedurer i VAR-portalen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der ledelsesmæssigt er gjort tiltag til reetablering af kvalitetsarbejdet, hvor et forbedringsteam blandt andet har fokus på 'Det gode måltid'. Dertil bemærkes det, at der for tre områder fra sidste tilsyn fortsat er nogle udviklingsområder i forhold til:

- Mange forstyrrende telefonopkald under plejen, unødige forstyrrelser fra forstyrrende telefoner, der er til gene for samarbejdet mellem medarbejdere og beboere.
- En organisering af måltiderne, der medvirker til, at tre beboere fravælger at deltage, grundet kognitivt udfordrede medbeboeres håndtering af mad fra de fælles fade og skåle
- Få mangler for systematiske arbejdsgange for klippekortsordningen i forhold til individuelle beskrivelser for beboernes ønsker for anvendelse af deres klip.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at planen for at genetablere og systematisere kvalitetsarbejdet fortsat fastholdes, og at der ledelsesmæssigt rettes en særlig opmærksomhed på at sikre:

- At der med en undersøgende tilgang ses på forhold og muligheder, der kan bidrage til at mindske og muligvis i enkelte tilfælde helt kan fjerne unødige telefoniske forstyrrelser under plejen.
- At måltidets organisering tager udgangspunkt i beboerens individuelle behov og funktions-evne, så der skabes mulighed for, at alle beboere vil kunne deltage.
- At der sikres en individuel beskrivelse af beboerens ønsker for anvendelse af klippekortsordningen.

Tilsynet bemærker, at en beboer, som sidder i sin kørestol, har sin kateter-pose synligt hængende på kørestolens ryg, samt at posen er placeret over blæreniveau.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes en opmærksomhed på at sikre, at retningslinjer for kateter følges, samt at der igangsættes en refleksion med medarbejderne i forhold til at sikre beboernes privatsfære.

Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af en plejesituation, hos en beboer ved den nedre hygiejne, ikke blev foretaget et korrekt handskeskift mellem påsmøring af creme bagpå og derefter foran.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger gældende hygiejniske retningslinjer, og at der således udføres de nødvendige handskeskift i forbindelse med plejeopgaven.

Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet ses madrester enkelte steder i en beboers bolig.

Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at der også i weekenderne er en opmærksomhed på at foretage lettere oprydning/rengøring i beboernes boliger.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmet modtog ved sidste tilsyn anbefalinger i forhold til at genetablere og systematisere kvalitetsarbejdet, at sikre en respektfuld og værdig kommunikation, understøttende indsatser for 'Det gode måltid', at hjælpemidler til støttestrømper anvendes korrekt, fokus på, at hverdagslivet kan udspille sig i weekenderne, sikre en systematiske arbejdsgang for Klippekort-ydelser, samt at nedbringe unødige telefoniske forstyrrelser i forbindelse med plejen.</p> <p>Interview foretages ved lederens fravær med en kvalitets- og udviklingssygeplejerske og en afdelingsleder.</p> <p>Ledelsen beskriver, at siden sidste tilsyn er teamet for forbedringsarbejdet re-etableret med planlagte møder en gang månedligt. Forbedringsarbejdet er organiseret med møder på de tre afdelinger med deltagelse af afdelingsleder, sygeplejerske og medarbejdere. Der er i det etablerede Måltidsteam arbejdet med 'Det gode måltids' 10 bud, der blandt andet omhandler organisering, kommunikation, rehabilitering og en rolig stemning omkring måltiderne. Der er fokus på dette tema resten af 2023.</p> <p>I forhold til anbefalingen for kommunikation er den specifikke episode undersøgt. Situationen forklares ved, at en praktikant ikke forstår en beboers udsagn, om "jeg skal", og i et forsøg på at opklare dette, omtales beboeren i tredje person. Dette er drøftet i fællesskab.</p> <p>Ledelsen fortæller, at som umiddelbar opfølgning på anbefalingerne for korrekt anvendelse af hjælpemidler for påsætning af støttestrømper har Forflytningsteamet haft undervisning for alle medarbejdere i brugen af påsætningsredskaber, og disse er nu i brug.</p> <p>I forhold til at få hverdagslivet til at udspille sig i weekenderne, så forsøges det at <i>trække livet ind</i> på plejhjemmet, hvor plejhjemmet blandt andet deltager i et projekt om <i>Måltid og ensomhed</i>, der foregår søndag aften. Plejhjemmet har en aftale med et kor, om at koret kan øve i plejhjemmets lokaler mod at give koncert med jævne mellemrum, og gerne i weekenden.</p> <p>Ledelsen beskriver, at Klippekort er med på listen for forbedringsteamets arbejde. Ledelsen reflekterer over, at klippekortopgaverne nok er lidt usynlige ved det, at de indgår i det daglige arbejde. Fokus er på at tilføre plejhjemmet et sprog for opgaven, så arbejdet synliggøres for medarbejdere og beboere,</p> <p>Anbefalingen i forhold til de forstyrrende telefoner under plejen, beskriver ledelsen er forbundet med nogle dilemmaer, da telefonerne både skal sikre opkald fra beboere og fungere med alarmopkald ved fx brand samt kontakten mellem medarbejderne. Fokus på telefonerne indgår som nummer otte af de ti bud for måltidet.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan der ud over det ovenstående fokus i kvalitetsarbejdet arbejdes med at nedbringe medicinforbruget i forhold til beboere med demens. Dertil er der fokus på tryk og trivsel, hvor arbejdet er målrettet forebyggelse af udadreagerende adfærd i plejen. Der er fokus på</p>

belastningsreaktioner, hvor opmærksomheden rettes mod det, der går forud for voldsomme reaktioner, og hvilke forhold der udgør de udløsende faktorer - *triggerevents*.

Dertil beskriver ledelsen, at der er fokus på palliation, lindring og en værdig død. Dette foregår for medarbejderne ved e-learning i mindre grupper, der giver mulighed for en drøftelse af temaer og en udveksling af viden og erfaringer.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger, og at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet. Dog er det tilsynets vurdering, at flere elementer i kvalitetsarbejdet fortsat skal have ledelsens opmærksomhed, herunder telefonernes forstyrrende opkaldslyde i forbindelse med plejeopgaver hos beboerne.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejhjemmet er organiseret med en forstander, en leder for kvalitet og udvikling og uddannelse, tre afdelingsledere, en vagtplanlægger og en administrativ medarbejder. Desuden arbejder tre sygeplejersker på tværs af huset for at sikre de sygeplejefaglige ressourcer ligeligt. Plejhjemmet har en stor medarbejdergruppe af social- og sundhedsassistenter. Den tværfaglige sparring sikres ved daglige møder på hver afdeling med medarbejdere, sygeplejerske og afdelingsleder og ved tavlemøder, hvor beboernes tilstand gennemgås.

Den tværfaglige sparring sikres tillige ved terapeutfaglige konferencer, der ligger fastlagt en gang månedligt.

Desuden er der en aktivitetsmedarbejder, som har særligt ansvar for planlægning og afholdelse af både fælles og individuelle aktiviteter for beboerne. Der udarbejdes hver måned et aktivitetsprogram, som uddeles til beboerne, og som ophænges på afdelingernes opslagstavler, så tilbud om aktiviteter bliver synligt for alle.

Lederen af kvalitet og udvikling er tovholder på UTH-arbejdet, hvor lederen samler op på medarbejdernes indrapporteringer, og efterfølgende sker tilbagemeldinger på UTH til den enkelte afdelingsleder eller medarbejder, og ved behov sikres der opfølgning på afdelingsmøder.

Ledelsen beskriver, at der er etableret forbedringsteam med deltagelse af afdelingsledere, sygeplejerske samt repræsentanter for medarbejderne for hver afdeling. Forbedringsteamet mødes en gang månedligt. Der er nedsat faglige netværksgrupper på plejhjemmet, der står for udviklingen af de forskellige fagområder inden for fx forflytning og hjælpemidler, dokumentation, demens, ernæring, oplæringsvejledning m.v.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen beskriver, at der for nyligt er startet et større antal nye elever. På dagen er der kl. 10 sang på den ene afdeling, og plejehjemmets nye sangterapeut har sin debut med sangaktivitet med husets beboere.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på, præsenterer tilsynet og tiltaler borgeren ved navn. Medarbejderen har øjenkontakt, og hun fremstår nærværende i kommunikationen under hele plejeforløbet. Medarbejderen følger op på et samtaleemne fra dagen før, som virker genkendeligt for beboeren. Dertil taler medarbejderen og beboeren om dagens sang-aktivitet. Det fremgår tydeligt, at medarbejderen kender beboeren godt, og at beboerens livshistorie inddrages relevant. Medarbejderen benytter sig af berøring i kommunikationen, som f.eks. en hånd på skulderen. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Der observeres en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne præsenterer maden på fade. Beboerne samtaler om, at maden ser god ud, og hvad de hver især kunne tænke sig. Under måltidet tales der naturligt om madopskrifter. Enkelte beboere fortæller, hvorledes nogle af retterne på bordet tilberedes. Flere beboere udtrykker, at maden smager godt. Der observeres en god stemning med samtale, smil og latter.
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren vil gerne deltage i dagens aktivitet. Medarbejderen afstemmer planen for morgenplejen med beboeren. Planen er tilrettelagt så beboeren kan nå at deltage i sangaktiviteten. Medarbejderen inddrager beboeren i tøjvalg, hvilket beboeren har en tydelig holdning til, og beboeren vælger noget andet tøj, end det medarbejderen først foreslår. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og hun sikrer sig beboerens accept. Medarbejderen foreslår, om beboeren vil vente med barbering, da medarbejderen er i tvivl, om de kan nå det inden sangaktiviteten. Men beboeren vil nødtigt vente og det respekteres. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Beboerne adspørges enkeltvis, hvad de ønsker at drikke. Pålægget er anrettet på fade, hvorfra beboerne selv kan vælge, hvad de har lyst til. De beboere, som ikke selv kan forsyne sig, bliver hjulpet på en inddragende måde igennem hele måltidet. En beboer ønsker pålæg, som ikke er på bordet, og dette opfyldes. Medarbejderne tager initiativ til at skåle, hvilket de fleste beboere deltager aktivt i, og der skåles omkring bordet. En beboer har pålægsschokolade med, og beboeren deler ud til sine medbeboere.
-----------------------------------	--

RehabiliteringObservationsstudie af personlig pleje:

Beboeren guides og støttes til at deltage aktivt under hele plejeforløbet. Medarbejderen guider beboeren til at vende sig rundt i sengen, og beboeren guides til at komme op at sidde ved sengekanten. Beboeren går med hjælpemiddel til badeværelset. Beboeren får støtte til at sætte sig på en badebænk ved vasken, og beboeren guides til selv at børste sine tænder. Medarbejderen rækker beboeren vaskeklude, og beboeren udfører selv øvre personlige hygiejne ved mundtlig guidning. Dertil guides beboeren til selv at vaske sine hænder og til at frisere sig. Beboeren afslutter med at barbære sig selv.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne guides til at sende fadene med pålæg og brødkurve rundt, og de fleste beboere kan med let støtte selv forsyne sig og selv anrette deres mad på tallerkenen. Enkelte beboere får hjælp til at skære maden ud, men de kan selv anvende en gaffel. Beboerne samler til sidst tallerkenerne sammen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at for begge observationsstudier har medarbejderne en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne på et særdeles tilfredsstillende niveau har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse og på, at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen organiserer alle nødvendige remedier på sengebordet, inden nedre personlig pleje i sengen påbegyndes. Hjælpemidler sættes inden for rækkevidde. Sengens funktioner anvendes for korrekte arbejdsstillinger. Plejeforløbet afsluttes på badeværelset. Der fremgår ingen unødige afbrydelser under plejesituationen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderen, som tilbereder maden, er iklædt engangsforklæde. Der er dækket bord med servietter. Der er boller i ovnen, som spreder en hjemlig velduftende stemning. Beboerne har faste pladser. Beboerne er fordelt, så alle har mulighed for samtale, og tre medarbejdere fordeler sig ved bordet. To medarbejdere sidder ved siden af beboere, som skal hjælpes, og den tredje medarbejder sidder ved de beboere, som er selvhjulpne. En medarbejder går frem og tilbage fra køkkenet og skal hente de sidste ting til måltidet. Til sidst sidder alle fire medarbejdere ved bordet, og der sænker sig en ro over måltidet. Enkelte medarbejdere spiser med ved bordet sammen med de beboere, som er selvhjulpne. Der fremkommer ingen unødige afbrydelser under måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet under begge observationsstudier gennemføres på særdeles tilfredsstillende vis, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Inden hjælpen til den personlige pleje påbegyndes, fortæller medarbejderen tilsynet, at det altid kan ses, at det har været weekend, og der derfor ikke er blevet gjort rent. Medarbejderen peger på enkelte synlige madrester på beboerens sengebord og på gulvet ved beboerens sofa. Da beboeren skal videre til sangaktivitet observerer tilsynet ikke udførelse af den praktiske støtte ud over tømning af affaldspose efter endt pleje. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.
---------------------------------	--

Emne: Personlig støtte og pleje	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen iklæder sig engangsforklæde, inden plejen påbegyndes, og medarbejderen udfører den personlige hygiejne efter faglige retningslinjer på området. Medarbejderen er opmærksom på beboerens intimsfære, og beboeren bliver afdækket på intime områder med et håndklæde undervejs i plejen. Medarbejderen fortæller beboeren, at der er rødme bag på, og medarbejderen spørger beboeren om, hvordan det føles. Medarbejderen afslutter nedre personlig pleje med at påføre creme. Medarbejderen udfører generelt korrekt håndhygiejne, herunder relevant brug af handsker og korrekt håndhygiejne imellem handskeskift. Dog observerer tilsynet, at medarbejderen ikke skifter handsker imellem påføring af creme forinden bag på og påføring af creme foran. Tilsynet reflekterer efterfølgende med medarbejderen herom, og medarbejderen tilkendegiver forglemmelse heraf. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og støtte under observationsstudiet foregår med udgangspunkt i beboerens behov, og at det generelt foregår i overensstemmelse med gældende faglige retningslinjer, fraset et enkelt tilfælde, hvor medarbejderen ikke skifter handsker.

Dertil vurderer tilsynet, at der ikke i alle tilfælde i weekenderne foretages den løbende hjælp til praktisk støtte, idet der ses madrester enkelte steder i beboerens bolig.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Plejehjemmet er i to etager med brede gangarealer indrettede med stole, planter og bænke med mulighed for ophold. Der ses motionscykler til fri afbenyttelse. I de åbne fællesstuer er der god afstand mellem spiseafdeling og tv-stue, så flere aktiviteter kan foregå samtidigt. Fællesstuerne er indrettede hyggeligt og hjemligt med sofaer, gardiner og lænestole. Der er billeder på væggene, stueplanter
-------------------------------	---

og stuelamper. I en spisestue er et stort bur med undulater, der bidrager til stemningen med livligt kvadder. Der observeres altaner, hvor der er rød- og hvidternede duge på bordene, og mange altankasser med farverige blomster. Der observeres på flere fællesarealer, at der sidder beboere med en kop kaffe og en småkage. Flere steder sidder enkelte beboere sammen og hygger sig. Der observeres stuer, hvor tv'et er tændt, og flere beboere ser ud til at nyde, at se morgen TV.

Der ses også mindre stueafsnit med et stort bogskab, der benyttes af en beboer, der betragter livet på gaden og en praktikant, der anvender stuen til sin lærings-tid. Ved de enkelte boliger er der opsat en mindre tavle, så beboerne har mulighed for at sætte et eget præg.

Centralt ses en stor grøn gårdhave med flere siddegrupper, drivhus og "demensvenlige dyr", såsom får, kaniner og en ko.

Det observeres, at medarbejderne kommunikerer med beboerne med nærvær, god øjenkontakt og berøring. Dertil observeres det flere steder, at medarbejderne sidder sammen med beboerne og hyggesnakker. Generelt observeres der en venlig og respektfuld tone i kommunikationen.

Det observeres, at en beboer, som sidder i kørestol, har sin kateterpose hængende på kørestolens ryg til skue for andre beboere, og ikke under blæreniveau, jf. retningslinjer på området.

Sociale aktiviteter

Der observeres på de synlige aktivitetskalendere på fællesarealerne, at der på tilsynsdagen er planlagt aktiviteter; sang om formiddagen og yoga om eftermiddagen.

Ved rundgang på plejecentret ses det, at beboere deltager i forskellige sociale aktiviteter, blandt andet er der flere steder beboere samlet omkring morgenmaden, og siden ser flere beboere morgen TV sammen. Om eftermiddagen ses det, at beboere benytter gårdhaven, hvor nogle beboere sidder med benene oppe og nyder solen.

Der ses interaktioner mellem medarbejdere og beboere ved morgenmaden, hvor der alle steder ses en medarbejder, som deltager ved bordet. Medarbejderne ses i dialog med beboerne om både mad og andre emner. Der er en god stemning i samværet med smil og latter.

Sangaktiviteten observeres af tilsynet. En musikterapeut udefra sidder i stuen og spiller på en akustisk guitar. På syngende vis velkommer musikterapeuten beboerne, når de ankommer en efter en. Beboerne placeres i en rundkreds, og der synges sammen i Østen stiger solen op. Der er god kontakt mellem musikterapeuten og beboerne. Musikterapeuten hilser med nik og øjenkontakt på alle. Efter den første sang taler de om, hvor gammel sangen er. Derefter synges; Det er i dag et solskinsvejr. Der er 13 beboere, der deltager, og de fleste beboere synger med. Alle beboerne ser ud til at nyde musikken og de genkendelige sange. Der observeres smil og samhørighed blandt beboerne. Da aktiviteten er slut observeres det, at beboerne går nynnende fra stuen.

Der observeres medarbejdere, som tager initiativ til at tale med beboerne om emner, som omhandler aktiviteter, som den aktivitet beboerne lavede dagen før. Dertil, at en beboer, som virker lidt rastløs ved bordet, bliver tilbudt at gå en lille tur med en medarbejder inden frokosten.

En beboer, som tilsynet kommer i snak med ved rundgang på plejehjemmet, fortæller, at der er travlt og færre medarbejdere i aftenvagten, og beboeren

konstaterer, uden at tilkendegive at være utilfreds, at der derfor kan forekomme lidt længere ventetid på at få hjælp.

Efter frokosten er færdig, observeres det, at nogle beboere er glade for sang og begynder at nynne. En medarbejder afspiller sange på sin telefon, og der stemmes i omkring bordet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne er tilpasset målgruppen. Indretningen fremstår hjemlig, og den bidrager til en hyggelig atmosfære. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er socialt samvær mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at der udvises en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer dog, at der ikke i alle tilfælde tages tilstrækkeligt hensyn til at værne om en beboers privatsfære, idet det observeres, at et blærekateter er synligt placeret på en beboers kørestolsryg.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet foretager interview med otte beboere, der alle giver udtryk for at være glade og trygge ved at bo på plejehjemmet. En beboer beskriver sin livskvalitet som moderat god, hvilket er grundet i beboerens sygdom og oplevede begrænsninger.

Beboerne siger:

- *"Her er der altid nogen, som kan hjælpe"*.
- *"Ja, personalet er meget flinke og rare og hjælpsomme, man kan altid spørge om et eller andet, jeg husker ikke så godt, så jeg bliver nødt til at spørge flere gange, og jeg får altid svar"*.
- *"Ja, jeg er tryk ved at bo her, der er ikke noget at være bange for"*.

Selvbestemmelse

Alle otte beboere beskriver, at de oplever selvbestemmelse i deres liv i det omfang, de ønsker det.

Beboerne siger:

- *"Har jeg ikke lyst til bad den dag, jeg får det tilbudt, så siger medarbejderen, Oka"*.
- *"Jeg kan regne med, at der ikke er nogen, der siger jeg skal noget, jeg ikke vil"*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Beboerne oplever generelt at få den hjælp til personlig pleje, som de har brug for, og beboerne beskriver tilfredshed med kvaliteten af indsatsen. Flere af beboerne nævner, at de klarer mange ting selv, og de oplever at få støtte til det nødvendige. En beboer har behov for fuld støtte.</p> <p>Beboerne oplever, at de anvender egne ressourcer i størst muligt omfang.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes bestemt, de er flinke til at hjælpe, jeg har høreapparat, briller og ble, og det er da vigtigt at få hjælp til det"</i>. • <i>"Jeg har fx haft store sår, og det har de hjulpet mig med. Jeg får ikke hjælp til personlig pleje mere, jeg kunne ikke gå, da jeg kom, men jeg er blevet genoptrænet"</i>. • <i>"Jeg kan ikke så meget, men gør det lidt, jeg kan"</i>. <p>Ingen af beboerne beskriver at have haft behov for at klage, men ifald det var aktuelt, ville de nok henvende sig til nærmeste medarbejder eller leder. En beboer vil ikke bryde sig om at klage, og en anden beboer er usikker på, hvor beboeren skal henvende sig, men beboeren har ikke aktuelt noget at klage over.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår soignerede, og boligerne er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil.</p> <p>I en bolig, hvor pårørende dagligt tilbereder mad til beboeren, observeres der hjemligt rod med puder og et tæppe i sofaen, hvor pårørende har hvilet, og opvask der står til tørre samt indkøbsposer og pap-affald.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle beboerne beskriver, at de oplever kontinuitet i plejen, hvor tre beboere beskriver, at der er en del faste medarbejdere. Tre beboere beskriver, at der kommer mange forskellige medarbejdere, og to beboere beskriver, at der også er nogle praktikanter under uddannelse. Alle beboerne oplever, at plejen leveres med god sammenhæng og kvalitet. Dertil oplever alle beboerne, at der følges op på aftaler, og at der lyttes til deres ønsker i hverdagen. En beboer oplever, at medarbejderne har travlt, men de oplever det ikke selv som et problem, men de synes dog det er ærgerligt for medarbejderne, at der ikke er mere tid til nærværet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er holdt op med at lære navne at kende, jeg kender dem som kommer ofte"</i>. • <i>"Medarbejdere skal løbe hele tiden" ..</i> • <i>"Der kommer faste, på nær når der kommer elever, ellers er det de samme hver dag, og det er dejligt"</i>. • <i>"Der kommer mest nogen, jeg kender, der kan godt komme nogen, jeg ikke kender, men så længe det ikke er hver dag, så går det"</i>. • <i>"Der følges op på aftaler, jeg har ikke været ude for andet"</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og de gives mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt, og beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og at deres boliger er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i den personlige hjælp.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Alle beboerne tilkendegiver, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne respekterer deres privatliv og personlige grænser ved fx at banke på døren, inden de træder ind i beboernes boliger. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Generelt er medarbejderne søde og hjælpsomme".</i> • <i>"De taler godt til mig og til hinanden".</i> • <i>"Overordnet godt, nogle gange oplever jeg at blive talt til, som om jeg er dement, fordi der er så mange demente her, så glemmer de lige, at jeg ikke er dement. Vil ikke klage!"</i> • <i>"Ja de banker på, og jeg har ikke oplevet, at nogen har overskredet mine grænser".</i> • <i>"Ja de banker altid på, og man vænner sig til, at der er nogen, der ser en nøgen".</i>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Beboerne beskriver om en varieret deltagelse i de fælles aktiviteter, hvor fire beboere fortæller at deltage i rigtigt mange af plejehjemmets aktivitetstilbud, og en beboer beskriver at få en aktivitetsliste, der ikke rigtig har beboerens interesse, og en beboer vælger til ved musik-arrangementer. Syv beboere tilkendegiver, at der er mange aktiviteter, og en beboer formår ikke at forholde sig til spørgsmålet, men der ses en kalender, hvor beboeren er tilmeldt yoga samme eftermiddag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg får en aktivitetsliste, men deltager ikke, fordi det er aktiviteter for gamle mennesker. Interesserer mig for kunst".</i> • <i>"Jeg laver selv morgengymnastik. Var med til Elvis koncert i sidste uge sammen med familien, og det var fornøjeligt".</i> • <i>"Jeg laver de ting, jeg nu engang skal. Jeg skriver det altid ned i min kalender".</i> <p>Beboerne oplever at kunne omgås socialt med andre beboere i det omfang, de ønsker. En beboer beskriver, at der er mange medbeboere at tale og være sammen med, og en anden beboer savner lidt flere kognitivt friske beboere lige dér, hvor hun bor, men beboeren finder flere at tale med, når hun deltager i de tværgående aktiviteter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, der er flere at tale med, og jeg deltager i fx sang og gymnastik, der er ikke noget, jeg savner".</i> • <i>"Jeg er sammen med andre, og føler mig ikke ensom. Vi er ikke så mange, der kan snakke med hinanden. Jeg kan ikke gå, men mit hoved fungerer".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode muligheder for deltagelse i mange varierede aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Syv beboere er tilfredse med kvaliteten af maden, og de synes, at den er god og varieret, og en beboer spiser med pårørende, der dagligt tilbereder mad til dem begge. En beboer tilkendegiver, at det kan være vanskeligt at tilfredsstille alle beboernes smag, og de finder eftermiddagskagen trist. En anden beboer synes, at der er god kage hver dag. To beboere forholder sig til den nye kok, hvor en beboer beskriver det som en forbedring, og en anden beboer synes det modsatte. En tredje beboer oplever, at de tidlige måltider ligger så tæt, at han ikke har appetit til frokosten.

Beboeren siger:

- *"Maden er god, vi får altid to retter. Morgen og frokost ligger lidt tæt for mig. Ville gerne have en kop te til frokosten, men så skal de sætte så meget i gang".*
- *"Vi har fået en kok, jeg synes ikke maden er blevet bedre, jeg kunne bedre lide den anden ordning. Det er dansk mad. Det kan blive for ensformigt".*
- *"Maden var udmærket, da jeg kom til plejehjemmet; Tilbage til min barndom. Nu har vi fået ny kok, og nu glæder jeg mig til frokost hver dag. Det er rigtig god mad, der er nu en kok, der har været med til at præge smagen".*
- *"Maden er blevet meget bedre, der er vist kommet en ny kok. Det er jeg glad for".*

Seks beboere fortæller, at der via madmøder er mulighed for at få indflydelse på maden, og at disse ønsker efterkommes. En beboer synes maden er fin, og beboeren ønsker ikke at ændre noget, og en beboer spiser ikke husets mad.

Beboeren siger:

- *"Ja, der er madmøder, men jeg kan ikke huske, at jeg har været med, jeg husker ikke så godt".*
- *"Maden diskuteres dagligt, og der er kommet en ny kok for en måneds tid siden. Der kommer noget nyt, rå grønt - det er jeg jo ikke så vant til. Har altid spist mine blomkål kogt, så at spise dem rå er nyt for mig".*
- *"Fx var jeg med til madmøde, hvor vi ønskede risengrød, og medarbejderne spurgte, om vi virkelig ville have det om sommeren, hvortil der blev sagt ja, og så fik vi risengrød".*
- *"Ønsker tages til efterretning, og der serveres fx ikke fisk til alle, man kan få et alternativ - fx en kødbolle"*

Fire ud af otte beboere spiser efter eget ønske de fleste af deres måltider i fællesstuerne. En beboer indtager alle sine måltider i boligen med de pårørende.

Tre beboere fravælger måltider sammen med de øvrige beboere, da de oplever, at medbeboere har en adfærd, der påvirker deres lyst til deltagelse negativt. Beboerne, som deltager ved fælles måltider, oplever generelt en god stemning og at sidde ved faste pladser med andre beboere, som det er muligt at samtale med.

Beboerne fortæller:

- *"Den er god nok, vi taler og snakker, vi har faste pladser".*
- *"Jeg sidder ved et bord med fem beboere, men det er ikke altid, at det bliver overholdt. Men for det meste er det fint".*
- *"Deltager kun om aftenen, hvor der er mere styr på måltidet, hvor maden serveres. Til frokost er der nogle, der roder med maden, Ved frokost er brødet smurt, og beboerne skal så selv finde ud af at lægge pålæg på, og det er ikke alle som kan det".*
- *"Jeg kan ikke lide, at der er nogle, som ikke raske i hovedet, og fx sidder og piller i maden, der synes jeg, at medarbejderne skulle sige det til dem, at de ikke må pille, jeg kan i hvert fald ikke lide at sige det".*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af maden. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag, og de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker.

Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende, hvor tre beboere dog finder stemningen i forbindelse med måltiderne mindre hyggelig, hvor kognitivt udfordrede medbeboere, grundet måltidets organisering, overskrider gængse regler for bordskik og sammensætning af maden.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fremhæver, at der aktuelt er fokus på trivsel og tryghed, der tager afsæt i de voldsomme episoder, som kan opstå i samarbejdet mellem beboere og medarbejdere og beboere imellem. Plejehjemmet får besøg af Demensrejseholdet, hvor der arbejdes med at tilføre medarbejderne flere faglige redskaber. Medarbejderne fortæller, at de i visse situationer bliver overraskede, og at de kan opleve sig lidt magtesløse. Ved besøgene af Demensrejseholdet observerer de medarbejdernes praksis og interaktioner med beboerne, og de afholder opfølgende samtaler på specifikke situationer som en slags supervision.

Medarbejderne oplever at få mange kurser og undervisningstilbud, og de nævner blandt andet sansestimulering, mindre medicinforbrug, 'Det gode måltid', palliation og lindrende behandling.

Medarbejderne beskriver, at områderne er prioriterede efter lokale behov, som en fortsættelse af kvalitetsarbejdet efter Corona-epidemien og som opfølgning på sidste års tilsyn.

Medarbejderne redegør for, hvordan fokusområderne for kvalitets- og udviklingsarbejdet indgår i det daglige arbejde, hvor der videndeles med kolleger på morgenmøder, fx, drøftes og videregives erfaringer på problemstillinger med de kolleger, som ikke har deltaget ved øvrige læringsaktiviteter. Det beskrives tillige, at det kan være vanskeligt at samle alle ressourcer omkring arbejdet med fx problematikker og symptomer ved demens (BPSD), hvor ambitionen er, at læge, medarbejdere og sygeplejerske skal mødes for at få en helhedsorienteret drøftelse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for de prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener er vigtige i kommunikationen med beboerne, og hvordan respekt, venlighed og ligeværdighed kommer til udtryk. Medarbejderne lægger vægt på at være nærværende i kontakten med beboerne og at sikre, at beboerne oplever sig set og hørt. Det sker ved blandt andet at give sig tid til at stoppe op og lytte til det, beboerne gerne vil delagtiggøre medarbejderne i. Hertil er medarbejderne opmærksomme på at fordele opmærksomheden ligeligt mellem beboerne, så alle oplever sig set.</p> <p>Af andre faktorer nævnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At have et åbent kropssprog. • At være opmærksom på egen mimik og at smile i kontakten. • At være i øjenhøjde med beboerne, hvilket helt konkret vil sige at sætte sig ned ved side af, når beboeren sidder ned. <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de, for at skabe tryghed, fortæller beboerne om medarbejdernes tavshedspligt, og der dermed ikke fortælles noget videre, som er sagt i fortrolighed. Medarbejderne beskriver, hvorledes kommunikationen skal tilpasses den enkelte beboer, blandt andet hvis beboeren har en demenssygdom.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der i forbindelse med beboeres indflytning er samtaler med beboere og pårørende, hvor medarbejderne indhenter information om beboerens behov, vaner og ønsker for støtte og pleje. Det forsøges også at indhente beboerens livshistorie, ofte med bidrag fra de pårørende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvorledes støtten tilrettelægges, så den er tilpasset beboerens velkendte rutiner og præferencer mest muligt, og at samarbejdet etableres og løbende justeres gennem dialog og ved observation af, hvad der fungerer godt i hverdagen for beboeren.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at arbejdet med klippekortsordningen så småt er i gang igen, og der er et fokusområde for forbedringsarbejdet. Medarbejderne fortæller, at de er i dialog med beboerne om, hvordan de ønsker at bruge deres klip. Medarbejderne kan redegøre for, at der eksisterer en ydelse på klippekortet, men de kommer i tvivl, om der oprettes handlingsanvisninger med individuelle beskrivelser. Da alle tre medarbejdere kigger i deres medbragte tablets, ses der ingen individuelle beskrivelser for beboernes ønsker for anvendelse af klippekortsordningen.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan indsatsen med rehabilitering er integreret i alle de daglige ADL aktiviteter med beboerne, hvor der anvendes guidning, vejledning og opmuntring af beboerne, så de mobiliserer egne ressourcer og lige klarer lidt mere, end beboeren selv oplever at kunne. Medarbejderne fortæller om, hvordan et par ny indflyttede beboere med medarbejdernes vedholdende støtte, har genvundet funktionsevne til at gå til toilettet, og hvor stolte</p>

	<p>beboerne bliver ved det. Medarbejderne beskriver, hvorledes det fejres med flag og gensidig anerkendelse, når beboeren når det mål, som der er aftalt.</p> <p>Dertil beskriver medarbejderne, at beboere på tværs af huset deltager i planlagt siddende og stående træning og gymnastik med fysioterapeut og ergoterapeut, herudover modtager nogle beboere vederlagsfri fysioterapi.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne redegør for, at har beboerne allerede taget stilling ved indflytning, så fremgår beboerens ønsker for genoplivning af forsiden på journalen. Har beboeren endnu ikke tilkendegivet sine ønsker, vil lægen tage emnet op ved en samtale med beboeren. Der er også beboere, som selv bringer emnet på banen, som gerne vil tale om livet og det at opleve tab undervejs, og at de også har gjort sig tanker om afslutningen på deres eget liv.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan mødestrukturen for det daglige arbejde sikrer sammenhæng og koordination for de indsatser, der er planlagt for beboerne, hvor der;</p> <p>Kl. 7.30 er morgenmøde med koordination og fordeling af opgaver ved e-tavle, med fokus på;</p> <ul style="list-style-type: none">• hvad der er sket i forhold til beboerne de sidste 24 timer.• hvad der er af aftaler i huset, som har indflydelse på dagen. <p>Kl. 11 møde med deltagelse af leder og sygeplejerske, hvor det drøftes;</p> <ul style="list-style-type: none">• hvad er observeret i forhold til beboerne.• og skal der ske yderligere opfølgning, fx tilsyn eller læge.• hvilke informationer skal dokumenteres og videregives til kolleger. <p>Møderne er der, hvor medarbejderen oplever at kunne sparre med hinanden og overlevere mundtlige informationer. Når medarbejderne ikke mødes fysisk, så ringer de til hinanden ved behov. Derudover sikrer medarbejderne sig opdatering ved at læse beboerjournalerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at samarbejdet med fysioterapeuter og ergoterapeuter blandt andet sker ved en månedlig tværfaglig konference, hvor det drøftes, hvilke beboere der har behov for træning. Opstartes der en indsats, så skriver terapeuterne et forløbsnotat, de orienterer medarbejdere, og det aftales indbyrdes, hvordan indsatsen støttes, og hvordan der skal skrives opfølgende noter i forhold til de opgaver, som medarbejderne varetager for indsatsen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der udarbejdes handleplaner for arbejdet omkring symptomer ved demens (BPSD) og vurderingsredskabet NPI - <i>Neuropsychiatric Inventory</i>. Til dette arbejde benyttes begge disse redskaber, som findes i CURA samt med en arbejdsgang, som følges. Medarbejderne oplever, at det kan være en udfordring at samle alle samarbejdspartnere - læge, kolleger og fagstab - til det helhedsorienterede samarbejde.</p> <p>For samarbejdet generelt oplyser medarbejderne, at det planlægges, at de kan få tid, og de opfordres til at arbejde sammen i mindre grupper om faglige spørgsmål.</p> <p>Medarbejderne nævner et eksempel på, hvordan det tværfaglige samarbejde er synligt for beboerne, hvor der ved en beboer for nyligt er taget billeder trin for trin af en forflytning. Billederne er ophængt i boligen, så både beboeren og medarbejderne kan orientere sig om, hvad der er aftalt at gøre.</p> <p>Medarbejderen opfordrer også beboerne til at anskaffe sig en kalender, hvori aftaler kan noteres, så beboere og pårørende kan holde sig opdaterede i forhold</p>

til aftaler for fx træning, aktiviteter og øvrige aftaler, som beboerne har planlagt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en ligeværdig og respektfuld kommunikation, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilkendegiver en mindre mangel i forhold til en individuel beskrivelse af beboerens ønsker for anvendelse af klippekort. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det rehabiliterende arbejde, samt at medarbejderne kan fremsøge information om beboerens ønsker i forhold til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, og at dette understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne oplyser, at det af journalen fremgår, hvilken medarbejder der er beboerens kontaktperson. Hos enkelte beboere, hvor der er vigtigt for beboeren med sikkerhed at vide, hvem kontaktpersonen er, er dette ophængt i beboerens bolig. Dertil har alle beboere en sekundær kontaktperson, som er orienteret om beboerens forhold. Medarbejderne erfarer, at det for de pårørende er væsentligt at kunne få kontakt til en medarbejder, der er orienteret om deres nære, og der har kendskab til historikken for beboerens forløb og ophold.

Medarbejderne fortæller, at der er fokus på en hurtig besvarelse af nødkald fra beboerne, da der kan være opstået et akut behov for hjælp, og fordi en hurtig reaktion bidrager til tryghed for beboerne.

Medarbejderne oplyser, at alle medarbejdere har et ansvar, og at de har et kendskab til alle beboere på en afdeling. Der er dertil mange elever i huset, og beboerne spørges altid, om de ønsker at få støtte fra en elev i en periode. Dertil er der mange timelønnede i weekenderne, der som udgangspunkt tilknyttes en fast afdeling, hvilket skaber tryghed for både afløser og beboere, at de gensidigt kender hinanden.

Medarbejderne redegør for, hvorledes de anvender deres kliniske blik og "screeener" beboeren og registrerer vejtrækning, kulør og humør. Når medarbejderne observerer beboernes krop, registreres fx rødme, svamp, tegn på sår mm. Dertil spørges beboerne til nattesøvn, appetit og øvrig velbefindende. Medarbejderen oplyser, at på den vis indsamles data på beboernes tilstand og trivsel, som medarbejderne kan handle på, hvis der ses forandringer i det daglige. Der tjekkes også dagligt medicin, om den er korrekt dispenseret, og at den indtages af den enkelte beboer. Dertil beskriver medarbejderne at arbejde efter de hygiejniske retningslinjer, og at de anvender værnemidler i arbejdet, hvor dette er påkrævet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne fortæller, at der på morgenmøderne orienteres om beboernes tilstand, og at der sker en fordeling af dagens opgaver. Derefter sikrer medarbejdere at alle de remedier, som skal anvendes ved beboerne, er til stede, inden opgaven påbegyndes. Dertil beskriver medarbejderne, at de indbyrdes løbende orienterer kolleger om, hvor de er. Medarbejderne beskriver, at de har telefoner med under plejen, og at der indløber opkald, hvor opkaldene ikke nødvendigvis besvares. Opkaldene i sig selv er forstyrrende, hvor nogle beboere bliver irriterede, og ved enkelte beboere med demenssygdom, må støtten afbrydes, og derfor kan plejen ikke altid gennemføres. Dette oplever medarbejderne som et dilemma, da telefonerne også er nødvendige ved brandalarm og kontakt mellem kolleger. Det oplyses af medarbejderen, at ved observerede ændringer hos en beboer, handler de inden for egen kompetenceramme og afhængigt af problematik og kompleksitet kontaktes leder, sygeplejerske, praktiserende læge mv. Der dokumenteres fra dag til dag ved notater i CURA, og der videregives informationer til kolleger og mellem vagtlagene. Ved mere varige forandringer opdateres besøgsplanen og beboerens øvrige oplysninger i CURA.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver både at kunne planlægge at gå fra til dokumentationsopgaven, og at dagene samtidig kan være uforudsigelige, hvor det ikke er sikkert, at der findes tid sidst på dagen til dokumentation. De oplyser at være blevet bedre til at dokumentere løbende og gerne umiddelbart efter en opgave er løst. Ofte sker dokumentationen i fællesrummene, hvor beboeren også opholder sig. Indimellem oplever medarbejderne at blive lidt længere på arbejde for at få færdiggjort dokumentationen. Medarbejderne oplever, at der er adgang til god hjælp og sparring fra kolleger, sygeplejerske og fra afdelingsleder.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender instrukser og vejledninger i forbindelse med fx hygiejne eller forflytning. Dertil beskriver medarbejderne, at de anvender VAR-portalene, når de har brug for at fremsøge faglige procedurebeskrivelser for sygeplejeopgaver. Medarbejderne oplyser at anvende VAR beskrivelser for nedre og øvre hygiejne ved introduktion af nye kolleger eller elever. Desuden nævner medarbejderne, at der i VAR findes forskellige test, som kan anvendes for at sikre, at man selv er opdateret på viden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne fortsat under plejen oplever at blive forstyrret af en del opkald og alarmer på telefonerne, der er til gene for samarbejdet med beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder relevante instrukser og vejledninger samt faglige procedurer i VAR-portalene.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonerne er ansvarlige for ajourføring af beboernes besøgsplaner, der ajourføres ved ændringer eller minimum en gang årligt, hvor dette er planlagt ved beboerens fødselsdato. Sker der ændringer i beboerens tilstand, der medfører en ajourføring af helbreds-tilstande eller funktionsevnetilstande, så opdateres besøgsplanen også. En god besøgsplan er inddelt og struktureret i overskrifter, og den indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, fx: <ul style="list-style-type: none"> • Personlig pleje; hvad der skal ske, fx et bad, og hvordan badet foregår. • Hjælpemiddel; fx hjælp til støttestrømper kl. 8, og dertil tilknyttet en handlingsanvisning med et link til VAR. • Ernæring; hvad og hvor spiser beboeren, og er der fx særlige hensyn til madens servering. Medarbejderne beskriver, hvorledes besøgsplanen skal beskrive tilgangen til den enkelte beboer, og at den skal være opdateret, så en afløser kan se, hvad beboeren har behov for, og derved kan løse opgaven på en genkendelig måde for beboeren.
----------------------------	--

Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for, hvorledes der arbejdes med handlingsanvisninger, hvor der oprettes handlingsanvisninger for alle de SUL ydelser, beboerne er visiterede eller henvist til samt klippekorts-ordningen. Det beskrives, hvorledes der linkes til kliniske retningslinjer og procedurebeskrivelser i VAR, og hvordan disse skal indeholde individuelle beskrivelser af fx en sårplan, med hvilken type sår det er, og hvordan det skal behandles, og fx klippekort med en beskrivelse af, hvordan beboeren ønsker at anvende sine klip.
-----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Intet at bemærke.
---	-----------------------------------

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer

BDO har ikke modtaget høringsvar inden for tidsfristen.

Om BDO

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

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

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

