



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Langgadehus

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
Med venlig hilsen	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	24
5. Yderligere oplysninger	24
6. Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer	25
Om BDO	26

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

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

Leder: Rikke Lefevre

Antal boliger: 72 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en sygehjælper og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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 Langgadehus har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat er et udviklingsområde i relation til at forebygge forstyrrelser fra arbejdstelefonerne. Dertil er det tilsynets vurdering, at Langgadehus arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at organiseringen på Langgadehus, i særdeles tilfredsstillende grad, understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier generelt, på meget tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og at plejen udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne deltager i størst muligt omfang. I det ene observationsstudie vurderes det dog, at medarbejderen enkelte gange i løbet af plejeforløbet observeres med en adfærd, der i mindre grad er målrettet og tilpasset beboerens kognitive niveau, og at medarbejderen i enkelte tilfælde ikke konsekvent og i tilstrækkelig grad bruger kommunikationen til at skabe tryghed for den meget kognitivt svækkede beboer. Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt og gennemføres uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer generelt, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at en medarbejder i det ene observationsstudie ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer omkring korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne.

Interview med beboerne:

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

Tilsynet vurderer desuden, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, fraset en beboer, der oplever, at beboerens støttestrømper slides unødigt, fordi enkelte medarbejdere ikke anvender hjælpemiddel i forbindelse med af- og påtagning. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og de er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. To beboere udtrykker imidlertid mindre tilfredshed i forhold til enkelte medarbejders måde at kommunikere og være på. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, fraset mindre kritikpunkter vedrørende madens smag og sammensætning fra to beboere. Beboerne oplever desuden gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Derudover vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for plejehjemmets aktuelle status, planer og fokusområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora. Medarbejderne kan, på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning, redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe trykthed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange og samarbejde i opgaveløsningen, herunder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, på baggrund af de interviewede medarbejders udtalelser, at medarbejderne efterspørger arbejdsgange i relation til, at de oplever u hensigtsmæssige forstyrrelser fra arbejdstelefonerne. Endelig kan medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie enkelte gange i løbet af plejeforløbet har en kommunikation og adfærd, som i mindre grad er målrettet og tilpasset beboerens kognitive niveau, og at medarbejderen i enkelte tilfælde ikke konsekvent og i tilstrækkelig grad bruger kommunikationen til at skabe trykthed for den meget kognitivt svækkede beboer.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på at sikre, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om, hvordan der kommunikeres med beboere med kognitive funktionsnedsættelser. Herunder at forstå og anvende de bedste kommunikationsmetoder, som kan bidrage til at skabe en tryk og beroligende atmosfære for beboeren i plejesituationen.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder i det ene observationsstudie ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer omkring korrekt håndhygiejne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer fokus på medarbejdernes viden og forståelse for og anvendelse af de hygiejniske retningslinjer, herunder korrekt håndhygiejne.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at beboerens støttestrømper slides unødigt, da ikke alle medarbejdere anvender hjælpemidler i forbindelse med af- og påtagning.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere anvender korrekte hjælpemidler i forbindelse med plejen, så støttestrømperne ikke slides unødigt.

Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker mindre tilfredshed i forhold til enkelte medarbejders adfærd og kommunikation.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på de to beboeres oplevelser.

Tilsynet bemærker, at to beboere har mindre kritikpunkter vedrørende madens smag og sammensætning.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat fokuserer på beboernes tilfredshed med maden og løbende iværksætter tiltag til en øget tilfredshed blandt beboerne.

Tilsynet bemærker, på baggrund af interviewede medarbejderes udtalelser, at medarbejderne efterspørger arbejdsgange i relation til, at medarbejderne oplever uhensigtsmæssige forstyrrelser fra arbejdstelefonerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen genoptager forstyrrelser fra arbejdstelefoner som et tema i forbedringsarbejdet.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmet fik ved det sidste tilsyn anbefalinger i forhold til at fastholde den igangsatte systematisering af kvalitetsarbejdet, herunder arbejdet med at forebygge forstyrrelser fra arbejdstelefoner, forbedre organiseringen af måltiderne samt at sikre dokumentation i relation til klippekortsordningen. Plejhjemmet modtog tillige anbefalinger i relation til faglighed og værdighed omkring en beboer med kateter, overholdelse af de hygiejniske retningslinjer samt støtte til praktiske opgaver i weekenden.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejhjemmet har nedsat et forbedringsteam, der arbejder systematisk med kvalitetsarbejdet. Forbedringsteamet mødes en gang månedligt og medarbejderne, der deltager i teamet, har ansvar for videreformidling, afprøvning og evaluering af de iværksatte forbedringsforslag. Forbedringsteamet har bl.a. set på forstyrrelser fra arbejdstelefonerne. Gruppen har ligeledes undersøgt organiseringen af måltiderne, og de har afprøvet en ny rollefordeling blandt medarbejderne, som medvirker til at skabe mere ro. I forhold til klippekortsordningen har ledelsen besluttet, at der er behov for mere viden om ordningen, og de har derfor inviteret en konsulent fra Københavns Kommune til at informere ledergruppen om ordningen. Det er ligeledes aftalt, at medarbejderne i højere grad skal synliggøre beboernes ønsker til aktiviteter i besøgsplanen, så det tydeligt fremgår, hvilke aktiviteter der kan udføres som en del af klippekortsordningen.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring en beboers kateter blev den konkrete hændelse drøftet fagligt med medarbejderne efter tilsynet. Ledelsen beskriver dertil, at der arbejdes med forbedring af feedbackkulturen på plejhjemmet, hvor medarbejderne finder det trygt at italesætte faglige observationer over for kollegaer. Ledelsen beskriver, at der i forhold til anbefalingen om medarbejdernes overholdelse af de hygiejniske retningslinjer fornyeligt er nedsat et lokalt hygiejneteam. Københavns Kommunes hygiejnesygeplejerske er inddraget, og skal bistå med udarbejdelse og implementering af interne arbejdsgange og processer i forbindelse med etablering af teamet. Ledelsen fortæller tillige, at alle nye medarbejdere bliver vejledt i de hygiejniske retningslinjer via e-læring på KK-intra.</p> <p>Anbefalingen omkring støtte til praktisk hjælp i weekenderne har, ifølge ledelsen, skabt øget opmærksomhed på sikring af de praktiske opgaver i weekenderne, og har konkret udmøntet sig i faste aftaler med både rengøringsmedarbejdere og plejemedarbejdere, så alle boliger, også i weekenderne, fremstår ryddelige og rengjorte.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, at ledergruppen, med ny forstander og både nye og gamle afdelingsledere, er i fuld gang med at etablere sig som en samlet ledergruppe, og afledt heraf har de dialoger om både plejhjemmets fremtidige organisering, etablering af fælles kultur og arbejdsgange samt strukturering af kvalitetsarbejdet. Ledelsen har bl.a., som en del af kvalitetsarbejdet, igangsat initiativer i relation til opgaveoverdragelse af sygeplejefaglige indsatser med henblik på at forbedre og optimere medarbejdernes faglige kompetencer og at øge beboernes oplevelse af kontinuitet. I relation hertil drøfter ledelsen aktuelt organisering af plejhjemmets sygeplejefaglige ressourcer. Desuden fortæller ledelsen, i forhold</p>

til medarbejdernes kompetenceafklaring, at de vil anvende Københavns Kommunes kompetencevurderingskemaer i de kommende samtaler med medarbejderne. Ledelsen beskriver, at et andet område i det systematiske kvalitetsarbejde er arbejdet med de utilsigtede hændelser, hvor forbedringsteamet har gennemført tiltag for at fremme indberetningerne af utilsigtede hændelser samt for at sikre formidling af læring på hele plejehjemmet.

Ledelsen beskriver, at de fremadrettet vil benytte Københavns Kommunes brugerundersøgelser til mere strukturerede trivelsamtaler med beboerne og deres pårørende. Endelig beskriver ledelsen, hvordan der er planlagt et forløb med kommunens demensrejsehold med henblik på at styrke medarbejdernes demensfaglige viden, herunder viden om 'Den personcentrerede omsorg'.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Langgadehus har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat er et udviklingsområde i relation til at forebygge forstyrrelser fra arbejdstelefonerne. Dertil er det tilsynets vurdering, at Langgadehus arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en ny forstander fra marts måned. Dertil har plejehjemmet en leder med ansvar for kvalitet, udvikling, uddannelse og sygeplejerskerne, og tre afdelingsledere, en vagtplanlægger, en administrativ medarbejder samt en leder af køkkenet. Desuden arbejder tre sygeplejersker på tværs af huset for at sikre den sygeplejefaglige bistand til afdelingerne.

Plejehjemmet har en stor medarbejdergruppe af social- og sundhedsassistenter. Den tværfaglige sparring sikres ved daglige møder på hver afdeling med medarbejdere, sygeplejerske og afdelingsleder samt ved tavlemøder, hvor beboernes tilstand gennemgås. Den tværfaglige sparring sikres tillige ved terapeutfaglige konferencer, der er fastlagt til en gang månedligt.

Desuden er der en aktivitetsmedarbejder, der 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 der 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 plejehjemmet, der står for udviklingen af de forskellige fagområder inden for f.eks. forflytning og hjælpemidler, dokumentation, demens, ernæring, oplæringsvejledning m.v.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen på Langgadehus i særdeles tilfredsstillende grad understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på samarbejdet imellem medarbejderne. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderen banker på, og træder ind i boligen med et højt 'hej', idet beboeren har en hørenedsættelse. Beboeren lyser op i et smil, og gengælder med et godmorgen.

Medarbejderen spørger venligt, om beboeren har nydt sin morgenmad, som beboeren har fået serveret i sengen. Under dialogen har medarbejderen øjenkontakt med beboeren, og taler tydeligt, så beboeren både kan høre og mundaflæse.

Medarbejderen er under hele plejeforløbet opmærksom på, om beboeren forstår, hvad medarbejderen siger, og medarbejderen gentager de enkelte budskaber med forskellige ord, indtil beboeren smiler, og tydeligt forstår, hvad medarbejderen siger.

En anden medarbejder kommer ind i boligen for at hjælpe med plejen. Medarbejderen hilser venligt på beboeren. Begge medarbejdere koncentrerer sig fuldt ud om beboeren under hele forløbet. Medarbejderne kommunikerer kun sammen, når det er nødvendigt for at koordinere plejeopgaverne.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser venligt beboeren godmorgen, og fortæller beboeren, at det er tid til at stå op. Beboeren fremstår kognitivt svækket, og udviser først modstand i forhold til at modtage hjælpen. Medarbejderen anvender motiverende og afledende kommunikation, hvilket medvirker til, at beboeren ønsker at samarbejde.

Under plejeforløbet udviser medarbejderen generelt et imødekomende kropssprog, hvor der anvendes smil og grin, som overvejende er tilpasset beboeren. Enkelte gange observeres medarbejderens adfærd i mindre grad målrettet og tilpasset beboerens kognitive niveau. Samtidigt får medarbejderen ikke i alle tilfælde forberedt beboeren grundigt på vendinger og forflytninger, og i disse situationer fremkommer beboeren med små overraskende udbrud, og fremstår utryg ved situationen.

Beboeren holder en demensbamse under plejeforløbet, som beboeren virker glad og tryk ved, idet beboeren holder bamsen tæt ind til kroppen, og fører samtaler

med den. Medarbejderen inddrager i begrænset omfang demensbamsen i sin kommunikation og samarbejde med beboeren.

I forbindelse med den efterfølgende feedback til medarbejderen drøftes det, hvordan demensbamsen i kommende plejesituationer med fordel og i endnu højere grad kan inddrages som et tryghedsskabende kommunikationsredskab i forbindelse med plejehandlingerne.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne sikrer, at beboeren er inddraget i plejeopgaverne, hvor medarbejderne, hver gang beboeren forberedes på en handling, sikrer sig, at beboeren har forstået beskeden, og er forberedt på, hvad der skal ske. Medarbejderne sikrer, at beboeren løbende inddrages i beslutninger, bl.a. vedrørende tøjvalg. Medarbejderne kender beboeren godt, og flere gange under plejeforløbet inddrager medarbejderne deres viden om beboerens familie og baggrund.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er generelt opmærksom på at sikre beboerens autonomi ved at italesætte plejehandlingerne, inden de igangsættes. Medarbejderen arbejder ud fra en fast rutine, der er genkendelig for beboeren, hvorfor beboeren det meste af tiden virker tryk og rolig, fraset enkelte situationer der omtales under kommunikation. Medarbejderens inddragelse af beboeren virker afstemt i forhold til, at beboeren ikke har kognitive ressourcer til at overskue beslutninger.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne gennemfører plejeforløbet med fokus på, at beboerens ressourcer i størst muligt omfang aktiveres i plejeforløbet. Beboeren motiveres til deltagelse i forbindelse med forflytninger i sengen, hvor medarbejderen tydeligt guider beboeren i forhold til, hvordan og hvor meget beboeren skal vende sig. På badeværelset guides beboeren til at afklæde sig selv, og den ene medarbejder tager over, når beboerens kræfter ikke rækker. Beboeren støttes herefter til selvstændigt at udføre øvre hygiejne ved, at en medarbejder giver beboeren en fugtig klud i hånden. Beboeren kan ligeledes, med støtte, børste sine tænder og rede håret. Medarbejderne roser og anerkender beboerens aktive deltagelse under hele plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har kun få ressourcer, men medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis i de enkelte situationer, hvor ressourcerne kan inddrages, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at gribe fat i håndvasken for at kunne læne sig frem og blive vasket på ryggen. Medarbejderen guider ligeledes beboeren til at række armene fra og læne sig fremad i forbindelse med øvre påklædning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier generelt, på meget tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og at plejen udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne deltager i størst muligt omfang.

I det ene observationsstudie vurderes det dog, at medarbejderen enkelte gange i løbet af plejeforløbet observeres med en adfærd, der i mindre grad er målrettet og tilpasset beboerens kognitive niveau, og at medarbejderen i enkelte tilfælde ikke konsekvent og i tilstrækkelig grad bruger kommunikationen til at skabe trykthed for den meget kognitivt svækkede beboer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

En medarbejder klargør remedier på badeværelset forud for, at plejen påbegyndes. Medarbejderen arbejder indledningsvist alene, men i forbindelse med forflytning med loftslift ankommer endnu en medarbejder, der bistår under beboerens forflytning. Medarbejderne fordeler de øvrige arbejdsopgaver imellem sig, hvor den ene medarbejder primært varetager plejen, og den anden medarbejder varetager praktiske opgaver, f.eks. lagenskift og efterfølgende sengeredning. Der arbejdes med klar ansvars- og rollefordeling, hvilket medfører et roligt og hensigtsmæssigt tilrettelagt plejeforløb uden spildtid. Medarbejderne anvender relevante og tilgængelige hjælpemidler på rutineret vis. Plejeforløbet forløber desuden uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle plejemedier klar på et plejebord, og skraldespanden sættes inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller plejesengen i korrekt højde og bækkenstol, kørestol og lift er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i plejeforløbet.

Plejen forløber i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer under hensyntagen til beboerens kognitive funktionsniveau. Forløbet afbrydes en enkelt gang af et telefonopkald, som besvares af medarbejderen, men afsluttes hurtigt. Beboeren virker ikke påvirket af afbrydelsen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt og gennemføres uden unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne sikrer sengeredning, udluftning, oprydning af plejebord samt afvaskning af kørestol.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

De praktiske opgaver hos beboeren udføres efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og plejeObservationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde. I forbindelse med, at medarbejderen tilbyder beboeren nedre hygiejne i sengen, ifører medarbejderen sig engangshandsker. Medarbejderne foretager relevante handskeskift og håndhygiejne undervejs.

Nedre hygiejne gennemføres efter de faglige retningslinjer, og efterfølges af, at beboeren forflyttes til bækkenstol via loftslift. Beboeren forflyttes til badeværelset, og tilbydes toiletbesøg i rolige omgivelser, hvor medarbejderne forlader badeværelset, men bliver i nærheden af døren af hensyn til beboerens tryghed.

Beboeren modtager efter toiletbesøget hjælp til øvre hygiejne, tandbørstning og hjælp til at få redt håret, hvorefter beboeren igen forflyttes roligt til sengen via loftslift, og får benklæder på. Afslutningsvist forflyttes beboeren til kørestol, og lejres hensigtsmæssigt, hvorefter beboeren er klar til en ekstra kop kaffe i dagligstuen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, og plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud i forbindelse med plejen, og observerer for tryk og mærker på beboerens hud efter sengelejet. Efter nedre hygiejne forflyttes beboeren over på bækkenstol via loftslift, og køres ud på badeværelset, og sikres ro til toiletbesøg. Beboeren støttes herefter til øvre hygiejne ved vasken og til påklædning. Beboeren forflyttes efter øvre påklædning tilbage til sengen, og får støtte til nedre påklædning i sengen. Afslutningsvist forflyttes beboeren til komfortkørestol, og medarbejderen sørger for og sikrer, at beboeren sidder hensigtsmæssigt, og at tøj sidder glat uden risiko for tryk.

Medarbejderen er iført handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekte skift af handsker igennem plejeforløbet. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderen ikke vasker hænder eller anvender håndsprit imellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer generelt, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at en medarbejder i det ene observationsstudie ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer omkring korrekt håndhygiejne.

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

Fællesarealer

Data:

I midten af plejehjemmet ses en stor grøn gårdhave med flere siddegrupper, drivhus og 'demens-venlige dyr'. Mange beboere tager ophold i haven på den solrige tilsynsdag.

De åbne dagligstuer i afdelingerne er indrettede med spiseafdeling og tv-stue. Fællesstuerne er hjemligt indrettede med sofaer, gardiner og lænestole. Der observeres altaner, hvor der er mange altankasser med farverige blomster.

Der er i løbet af formiddagen en del beboere på fællesarealerne, der spiser morgenmad eller hygger sig med morgen-tv.

Det observeres, at medarbejderne kommunikerer med beboerne med nærvær, god øjenkontakt og berøring. Dertil observeres der flere steder, både indendørs og udendørs, at medarbejderne sidder sammen med beboerne og hyggesnakker.

<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Der observeres synlige aktivitetskalendere på fællesarealerne, som beskriver et bredt udvalg af aktiviteter, herunder gymnastik, banko, teater, fredagsklub, gudstjeneste m.v.</p> <p>Der observeres afvikling af planlagte aktiviteter på tilsynsdagen, bl.a. er den planlagte fællessang i Glassalen rykket ud i det gode vejr i haven.</p> <p>Om eftermiddagen er der gymnastik i Glassalen.</p> <p>Dertil observeres et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, hvor beboerne opholder sig på fællesarealerne, og interagerer med både medbeboere og medarbejdere.</p>
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet foretager interview med otte beboere, der alle giver udtryk for at være glade og trygge ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har det godt, og er meget tryk. Personalet er fantastiske og betænksomme'.</i> • <i>'Jeg er tryk. Hvis der er noget galt, kan man sige det, og så får man hjælp'.</i> • <i>'Jeg har det som blommen i et æg. Jeg skal ikke en gang huske at låse døren, for her altid nogen'.</i>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboere udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg bestemmer selv, men det er mest mine kræfter, der sætter dagsordenen'.</i> • <i>'Jeg kommer med nogle idéer til, hvor vi kan tage hen på ture'.</i> • <i>'Jeg har indtryk af, at man selv kan bestemme'.</i>
------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad 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 tilkendegiver generelt, at de får den hjælp, de har behov for, og at hjælpen leveres med en god kvalitet. En beboer siger bl.a.; <i>'De sørger altid for, at jeg har noget at drikke, og de er generelt meget opmærksomme på mig'</i>.</p> <p>En beboer, der overordnet er tilfreds, har et kritikpunkt vedrørende sine støttestrømper, som beboeren får støtte til at tage på. Beboeren fortæller, at nogle medarbejdere benytter hjælpemidler, hvor andre ikke gør. Det betyder, at strømperne bliver ødelagt, hvilket beboeren er ærgerlig over, idet man kun kan få bevilget to par om året.</p> <p>Beboerne oplever, at den støtte og hjælp, som de modtager, er baseret på deres egne ønsker og vaner, og beboerne føler sig inddragede i både tilrettelæggelsen og udførelsen af opgaverne. En beboer fortæller hertil; <i>'Jeg har en fast medarbejder, som jeg bare kan gå til, og som hjælper mig med det, jeg har brug for'</i>.</p> <p>Beboerne beskriver en aktiv hverdag, hvor de holder sig i gang på forskellig måde. Bl.a. fortæller beboerne følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg var i bad i dag, og jeg har en badestol, så det er trygt for mig at bade selv'</i>. • <i>'Jeg prøver alt, hvad jeg kan'</i>. • <i>'Jeg har en bakke på min rollator, hvor jeg f.eks. kan hente aviser til hele afdelingen. Det er rart at kunne være hjælpsom'</i>. <p>Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Et par af beboerne tilføjer, at det opleves trygt at være ærlig over for medarbejderne. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller bede pårørende om støtte, hvis der var noget de var utilfredse med. En beboer siger; <i>'Jeg ville kunne tale med alle, der er her - de er så lyttende. De siger, at jeg er så ærlig'</i>, og en anden beboer fortæller; <i>'Jeg ville tale med min kontaktperson. Hun er god til at lytte til mig'</i>.</p> <p>En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålene.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboerne har rent tøj på, smykker og velplejede negle. Beboere, der bærer briller, har fået støtte til at pudse dem. Tilsynet observerer desuden, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene.</p> <p>En beboer er kognitivt ikke i stand til at besvare tilsynets spørgsmål. Beboeren sidder foran tv'et i en komfortkørestol med et bord placeret foran sig. På bordet står et stort glas saft og en stor skål med blandet slik, som beboeren spiser af med stort velbehag. Beboeren er velsoigneret, og har lige været i bad. Håret er velduftende og stadig fugtigt.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg kender dem alle sammen, og jeg ved, hvad de hedder, og hvor mange børn, de har'</i>. • <i>'Jeg har ikke en kontaktperson, men det er faste medarbejdere, der er i afdelingen. De er gode til at lytte'</i>. • <i>'Det er stort set de samme, der kommer og hjælper mig. Jeg tror nok, at jeg har en kontaktperson, men jeg kan ikke huske det'</i>.

En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, fraset en beboer, der oplever, at beboerens støttestrømper slides unødigt, fordi enkelte medarbejdere ikke anvender et hjælpemiddel i forbindelse med af- og påtagning. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og de er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne beskriver desuden, hvordan de generelt oplever en høflig og imødekommende adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne bl.a. oplever, at medarbejderne banker på, og præsenterer sig ved ankomst til boligen.

To beboere, der generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, udtrykker enkelte kritikpunkter.

Den ene beboer fortæller, at medarbejderne i dagvagten indimellem har meget travlt, og at beboeren i disse situationer fornemmer, at det er bedst ikke at forstyrre dem. Beboeren kan ikke redegøre for, hvor ofte det sker, men det sker ikke dagligt.

En anden beboer siger; *'Hvis jeg skal være helt ærlig, så er der et par skrappe madammer på dagholdet'*.

En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålet.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i mange forskellige tilbud. Beboerne beskriver daglige tilbud om aktiviteter, som ofte foregår både formiddag og eftermiddag.

Beboere fortæller, at de bl.a. går til gymnastik og træning, og at de deltager i musikarrangementer, dans, fællessang og busture.

En beboer siger; *'Jeg deltager i det, som jeg har lyst til. Der er en medarbejder, der laver rigtig gode aktiviteter'*.

Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere refererer til, at det mest er ved måltider, at beboerne taler sammen, og en del beboere nævner gode naboer. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg har flere jeg snakker med - det fungerer rigtig fint.'*
- *'Vi taler fint sammen. Det er nogle gange svært med de demente beboere, der spørger, om det samme gang på gang, men man kan få hjælp fra medarbejderne, hvis det er for svært'*.
- *'Der er flere naboer, der er rare at tale med'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. To beboere udtrykker imidlertid mindre tilfredshed i forhold til enkelte medarbejders måde at kommunikere og være på. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**

Mad og måltider

Data:

Beboere udtrykker generelt stor tilfredshed med maden, der serveres på plejehjemmet, og som beskrives som veltilberedt og velsmagende. To beboere har mindre kritikpunkter. Den ene beboer udtaler; *'Jeg kan godt blive træt af sovs - det er der meget af. Jeg savner grønt'*, og den anden beboer fortæller, at beboeren ikke er vild med maden på plejehjemmet. Beboeren savner bl.a. løg og salt i maden.

Beboerne er enige om, at de sagtens kan komme med ønsker og forslag til maden og menuen. Beboerne siger bl.a. i forhold til indflydelsen, at:

- *'Jeg spiser ikke svinekød, og det bliver respekteret'*.
- *'De spørger tit, om jeg har nogle forslag til maden, men kokken er så god til at variere menuen'*.
- *'Man kan sagtens komme med forslag - det er køkkenet meget åbne over for'*.
- *'Jeg har ingen ønsker. Maden er dejlig varieret'*.

De beboere, som spiser i dagligstuen, oplever en hyggelig stemning ved måltiderne og kommenterer bl.a.:

- *'Jeg spiser i spisestuen af to årsager - fordi jeg er stædig, og fordi jeg gerne vil se de andre beboere'*.
- *'Jeg spiser i dagligstuen, og har brug for hjælp for at kunne spise. De hjælper mig på en god måde'*.

En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, fraset mindre kritikpunkter vedrørende madens smag og sammensætning fra to beboere. Beboerne oplever desuden gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere**3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet****Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, at der er kommet ny leder på plejehjemmet, og hvordan der afledt heraf er fokus på en ny organisering, som i højere grad understøt-

ter samarbejdet og sammenhængskraften på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder på forskellige måder og med forskellige fokusområder i de tre afdelinger, men at der nu er fokus på at ensrette indsatserne.

Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er fokus på utilsigtede hændelser i forbedringsteamet, herunder implementering af samlerapportering. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan der er gennemført medicinaudits i afdelingerne.

Medarbejderne beskriver samstemmende, hvordan plejehjemmets BPSD-konferencer er med til at sikre en god tværfaglig dialog om den enkelte beboer. Dertil beskriver medarbejderne et aktuelt ernæringsfokus.

En medarbejder beskriver, hvordan der er fokus på dokumentationen i den afdeling, medarbejderen er tilknyttet, hvortil der gennemføres emnespecifikke undervisningsseancer, som aktuelt vedrører dokumentation i forhold til beboernes ernæringsindsatser. Medarbejderen beskriver, at det er en rigtig god måde at lære på.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for plejehjemmet aktuelle status, planer og fokusområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de lægger vægt på i kommunikation med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuel tilpasset kommunikation til den enkelte beboer. • Korte sætninger, begrænsede instruktioner i forhold til beboere med kognitive funktionsnedsættelser. • Værdighed og respektfuld tilgang. • Kropssprog - vise imødekommenhed og glæde i mødet med beboeren. • Øjenhøjde. • Være rolig og tålmodig.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne inddrages i plejen, bl.a. ved at spørge, hvad de har lyst til på dagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at der ved indflytning er fokus på, hvilke rytmer og vaner beboeren har haft derhjemme. Pårørende bidrager ofte også med oplysninger om beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger de første uger til at lære en ny beboer at kende, og at de arbejder motiverende og tillidsbaseret i forhold til beboere, der ikke har lyst til at modtage hjælp til personlig pleje. I den forbindelse beskriver medarbejderne ligeledes, hvordan selvbestemmelsen respekteres, medmindre det er fagligt uforvarligt. Medarbejderne fortæller, at de drøfter overvejelser i relation hertil med hinanden som kolleger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender klippekortsordningen på aktiviteter, som den enkelte beboer har lyst til, f.eks. ture til Spinderiet. Beboernes ønsker dokumenteres i besøgsplanen.</p>

Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, og de omtaler rehabilitering som en naturlig arbejdsmetode i hverdagen på plejehjemmet. Medarbejderne italesætter, hvordan der løbende iværksættes træningsindsatser, som er tilpassede beboernes funktionsniveau, hvortil medarbejderne beskriver, at alle opgaver omkring beboerne betragtes som træning. Medarbejderne motiverer beboerne til aktiv deltagelse i både plejen og under måltiderne, og de oplyser, at de er gode til at minde hinanden om, ikke at hjælpe beboere, som godt kan selv, f.eks. når de serverer drikkevarer for beboerne.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig om beboerne ønsker genoplivning på forsiden af Cura og på E-tavlen. Det er i øvrigt beslutninger, som beboernes læge og pårørende altid er involverede i.
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der er to terapeuter i huset, der er inddragede fra starten af plejeforløbet. Terapeuterne støtter trænings- og rehabiliteringsforløb, og de deltager i indflytningssamtaler med beboerne. Dertil fører terapeuterne altid tilsyn med beboere, der har været indlagte. Der afholdes tværfaglige konferencer cirka en gang om måneden i hvert afsnit, og medarbejderne beskriver et særdeles velfungerende samarbejde med terapeuterne.</p> <p>Der afholdes koordinerende og faglige møder dagligt i alle afdelinger, dog på varierende tidspunkter. Triage er ikke opstartet endnu, men dette ligger i pipeline.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de opmærksomt følger med i hinandens arbejdsopgaver, og de tilbyder sparring til hinanden som kolleger i hverdagen. Afdelingslederen indkalder desuden ad hoc til at mødes i teamet, hvis der er behov for at tale om indsatserne hos en konkret beboer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at sparringmulighederne er rigtig gode på plejehjemmet, og at der er udpeget mange forskellige ressourcepersoner, som medarbejderne kan hente specialviden hos.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvilke tryghedsskabende tiltag de har fokus på i samarbejdet med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skabe ro, f.eks. i forbindelse med måltiderne. • Skærme beboere, der har behov for det. • Faste kontaktpersoner.
--------------------------------------	---

- Handle ensartet i forhold til beboere med socialpædagogiske handleplaner.
- Synlighed, nærvær, øjenkontakt.

Medarbejderne beskriver i forhold til sundhedsfremme og forebyggelse, at de har fokus på:

- Faldrisiko, fodtøj, møblers placering, sengehest.
- Rygning, forebyggelse.
- Ernæringstilstand, væske, ernæring, ernæringscreening.
- Varmt vejr, beboerne sveder mere, mere væske, tyndere dyne, solcreme.
- Huden, tryk, tørhed, hel, trykaflastende madras.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver at der sker en hensigtsmæssig fordeling af beboerne fra morgenstunden, primært med udgangspunkt i kontaktpersonssystemet og sekundært, at det er en fra teamet, der varetager beboerens pleje. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet har mange elever, hvilket bidrager positivt til dagsplanlægningen.

Medarbejderne beskriver, hvordan arbejdstelefonerne kan forstyrre i forbindelse med plejen, især de telefoner, som modtager opringninger udefra. Medarbejderne efterlyser, at der kan kigges på arbejdsgangene, da de er ærgerlige over at være nødt til at afbryde plejen. Medarbejderne beskriver i øvrigt, at de forebygger forstyrrelser fra arbejdstelefonerne ved at indgå aftaler med pårørende om at ringe uden for morgenplejen, ikke at tage telefonen i forbindelse med personlig pleje og bad, og at de kan lægge telefonen på kontoret, hvis de skal hjælpe en beboer, der ikke tåler forstyrrelser under plejen.

Medarbejderne er bevidste om eget ansvars- og kompetenceområde, og at de kan redegøre for tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i en beboers tilstand.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at de oplever tilstrækkeligt tid til at dokumentere. Medarbejderne har tablets til rådighed, og de har gode muligheder for sparring med kolleger. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske kan bookes, hvis man har brug for sidemandsoplæring i dokumentationsarbejdet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de finder instrukser fra Københavns Kommune, bl.a. medicin og dokumentation, på KK-intra. Disse findes også i printet form på kontoret. Medarbejderne nævner desuden VAR-portal, hvor de fremsøger sygeplejefaglige procedurer. VAR anvendes i høj grad i forbindelse med elevarbejdet. En medarbejder fortæller om emnet delir, som medarbejderen senest har fremsøgt viden om. Desuden hentes skabeloner til besøgsplanerne på KK-intra.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange og samarbejde i opgaveløsningen, herunder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, på baggrund af interviewede medarbejderes udtalelser, at medarbejderne efter-spørger arbejds-gange i relation til, at medarbejderne oplever u hensigtsmæssige forstyrrelser fra ar-bejdstelefonerne.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanerne er opbyggede med faste over-skrifter, så de fremstår overskuelige og enkle at orientere sig i. Medarbejderne be-skriver, at de er opmærksomme på, at beskrivelserne i besøgsplanen skal være handlevejledende i en grad, der gør, at bl.a. afløsere kan hjælpe beboerne på en god måde. Medarbejderne fortæller, at de ofte beder en kollega om at læse be-søgsplanen for at sikre, at beskrivelserne er forståelige.

Kontaktpersonen sikrer opdatering af besøgsplanen cirka hver 3. måned. I den for-bindelse fortæller en medarbejder, at der printes en liste ud, hvor alle vagtlag kan krydse af, når dokumentationen er gennemgået.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbej-det med beboernes besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangs-punkt i de situ-ationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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 kan 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

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 2024”. Tilsynet foretages i dag- og aften timer.

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 med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har ingen kommentarer til rapporten.

Med venlig hilsen

Rikke Merije Saini Lefevre
Forstander
Langgadehus

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.