



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Pilehuset

Uanmeldt fokuseret 2020
(Fysisk tilsyn, inkl. aftentilsyn)

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	FOKUSEMNE.....	14
3.4	INTERVIEW MED BEBOERE.....	19
3.5	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	22
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	26
4.1	FORMÅL	26
4.2	METODE	26
4.3	VURDERINGSSKALA.....	27
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	28
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	28
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER	29

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 tilsynsbesøg hos beboerne. 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

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4190 0406
Mail: gja@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Pilehuset, Bystævneparken 23-25, 2700 Brønshøj
Leder: Charlotte Agger
Antal boliger: 90 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. og 2. februar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Fokusemne• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 ergoterapeut, 1 socialpædagog, 1 pædagogisk assistent, 1 social- og sundhedsassistent og 1 sygeplejerske)
På baggrund af beboernes helbredsmæssige udfordringer er det ikke muligt for alle beboere at deltage i interview. Tilsynet har derfor kombineret interview med observationer og spontan dialog med beboere, når situationen tillader det.
Tilsynsførende: Gitte Andersen, manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, hvor emnerne afspejler kendte risikoområder og medvirker til at sikre den bedste hverdag for beboerne.

På baggrund af to observationsstudier af henholdsvis en plejesituation og en måltidssituation er det tilsynets vurdering, at kommunikationen generelt foregår på en venlig, respektfuld og ligeværdig måde med undtagelse af de tilfælde, hvor der anvendes kælenavn, og hvor beboer omtales i tredje person. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Arbejdet er hensigtsmæssigt organiseret og foregår uden forstyrrelser. Dog bemærker tilsynet, at der på nogle af afdelingerne var en del larm fra håndværkere i forbindelse med renovering af en bolig.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på en tilfredsstillende måde efter relevante faglige retningslinjer og med fokus på beboerens individuelle behov.

Fællesarealerne er pæne og ryddelige med en hyggelig og hjemlig indretning. Graden af aktiviteter i dagtimerne vurderes forskelligt. Hertil anerkender tilsynet, at testning af medarbejdere kan have påvirket tilsynets oplevelse. I aftentimerne er det tilsynets vurdering, at der i høj grad er fokus på at skabe trivsel for beboerne gennem samvær og meningsfulde aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at klippekortet anvendes i forskelligt omfang til at udføre meningsfulde aktiviteter sammen med beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne, hvor medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv. Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen. Beboerne gives mulighed for at deltage i det omfang, de magter. Generelt er beboerne soigneret og veltilpasse, men en beboer trænger til at få vasket hår og observeres med lange beskidte negle. Tilsynet vurderer, at der med fordel kunne sikres højere grad af socialpædagogiske indsatser i forhold til at motivere beboer til at modtage hjælp til personlig pleje. Tilsynet vurderer, at beboerne i forskelligt omfang tilbydes aktiviteter og samvær.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og medarbejderne har fokus på at støtte beboerne i at anvende egne ressourcer i den udstrækning, beboerne kan. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er særdeles fagligt reflekterende i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne, og at det tværfaglige samarbejde medvirker til at sikre sammenhæng i beboernes forløb.

Der redegøres på tilfredsstillende vis for korrekt medicin håndtering, og medarbejderne er bekendte med anvendelsen af instrukser og vejledninger og redegør på fin vis for anvendelsen af disse i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring tilrettelæggelsen af plejen og dokumentationen. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, samt at arbejdsredskaberne anvendes som tiltænk.

Fokusemne

Tilsynet har udpeget to beboere fra hver sin afdeling til at indgå i tilsynet. Begge beboere har ernæringsmæssige problemstillinger.

Dokumentation

Tilsynet vurderer, at der er foretaget ernæringscreeninger ifølge ”Instruks for Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats”, og at disse er korrekt registreret i omsorgssystemet.

Der er foretaget regelmæssig vejning af en beboer, mens en anden beboer i en periode ikke har kunnet tilbydes vejning pga. zoneopdeling. Det er tilsynets vurdering, at der er sikret relevant opfølgning i forhold til en beboers væggtab, og at beboer via ernæringsindsats har opnået stabil vægt. Tilsynet vurderer, at beboernes kostform ikke er tilstrækkeligt tydeligt angivet, og at der anvendes en mindre tydelig faglig betegnelse om diætformen i et tilfælde. Der ses mangler i Helbredstilstande relateret til beboernes ernæringsituation, og tilsynet vurderer, at det er utydeligt, om der for en beboer er tale om tilsigtet væggtab, da beboer samtidig beskrives at være i ernæringsmæssig risiko. Der mangler dokumentation for beboers diætplan, som er nævnt i korrespondance med lægen. Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger for vejning kan udformes mere tydeligt for begge beboere. I besøgsplanen mangler beskrivelse af en beboers behov for hjælp og støtte under måltider samt anvendelse af spisehjælpe midler for en anden beboer.

Overgange og sammenhæng

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faste arbejdsgange med ernærings-screening, vejning og opfølgning samt for en sammenhængende indsats over hele døgnet. Medarbejderne inddrager relevante tværfaglige samarbejdspartnere og har kendskab til forskellige kostformer.

Praktisk udførelse

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kompetencer bringes i spil på relevant vis i forhold til ernæringsindsatsen. Hertil, at medarbejderne er opmærksomme på egen kompetencer og inddrager relevante faggrupper, når det vurderes nødvendigt.

Borgeroplevelse

Tilsynet vurderer, at en beboer med en ernæringsmæssig problemstilling er tilfreds med madens kvalitet, og at beboer er indforstået med de ændringer, der har været i madens sammensætning. Beboer udtrykker tilfredshed og tryghed med medarbejdernes indsats. Det er tilsynets vurdering, at der er sammenhæng i indsatsen.

Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser

Tilsynet vurderer, at arbejdet udføres i henhold til Instruks for ”Arbejdsgangen til indsatserne ernærings-screening og ernæringsindsats”.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne to gange omtaler beboer i tredje person, og at den ene medarbejder flere gange benytter ”kælenavn”.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at sikre, at kommunikationen foregår med inddragelse af beboerne, og at anvendelsen af ”kælenavne” undgås.

<p>Tilsynet bemærker, at der er forskellig grad af aktiviteter på afdelingerne i dagtimerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne har forskellige beskrivelser i forhold til at skabe fokus på aktiviteter gennem anvendelse af klippekort.</p> <p>Ved medarbejderinterview bemærker tilsynet, at anvendelsen af klippekortet ikke altid italesættes eller dokumenteres.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sikres en fælles faglig tilgang, hvor der skabes meningsfulde aktiviteter og socialt samvær for beboerne, også i en tid med Covid-19.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere anvender klippekort til aktiviteter og samvær med beboerne, og at anvendelsen af klippekortet italesættes og dokumenteres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer trænger til hårvask og har lange snavsede negle. Beboer oplyser selv at varetage den personlige pleje. Medarbejder oplyser, at beboer er vanskelig at motivere til at modtage hjælp til personlig pleje. Medarbejderne har vanskeligt ved at redegøre for, hvordan man forholder sig til udfordringen, hvilke handlinger der er aftalt, og hvad der er dokumenteret i forhold til problemstillingen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sikres en fælles faglig reflektion i forhold til den konkrete beboer, hvor relevante socialpædagogiske handlinger iværksættes og dokumenteres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboernes kostformer ikke er tydeligt beskrevet. Hertil, at en kostform er benævnt "Tygge-synkevenlig menu", hvor beboers kost skal benævnes "Gratinkost" for at sikre den rette konsistens.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på, at beboernes kostformer altid fremgår tydeligt og med den korrekte faglige benævnelse, også når konkrete måltider beskrives. Dette for at sikre, at der altid tilbydes den rette kostform.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der for en beboer ses udsving i beboers vægt over en længere periode, hvor der mangler dokumentation på opfølgning på vægtudsvingene. Det er ikke tydeligt i dokumentationen, om en beboers seneste vægttab er tilset. Hertil mangler en diætplan, der er nævnt i lægens korrespondance. Ligeledes bemærker tilsynet, at der er observationer i forhold til, at beboer værger sig ved at spise.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der følges op på en konkret beboers ernæringsmæssige status, så der er tydelig dokumentation i forhold til beboers vægttab. Hertil at lægens diætplan kan fremsøges.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på at tydeliggøre, hvilken ernæringsindsats der er for den konkrete beboer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at handlingsanvisninger for vejning ikke er udfyldt tilstrækkeligt handleansvarende.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på, at handleanvisning for vejning beskrives med angivelse af beboers påklædning ved vejning, hvilken vægt der benyttes og tidspunkt for vejning.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er mangler beskrivelse i besøgsplanen af en beboers behov for hjælp og støtte under måltider samt anvendelse af spisehjælpemidler for en anden beboer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det sikres, at besøgsplanen indeholder beskrivelser af den hjælp og støtte, beboerne har behov for ved spisning, samt de hjælpemidler beboer anvender under måltiderne.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger i forhold til kommunikation, håndhygiejne og handskebrug, ulåst medicinvogn samt rengøring af hjælpemidler og bolig.</p> <p>Forstander beskriver, at der er fulgt op på anbefalingerne vedrørende kommunikation gennem dialog med medarbejderne og med udgangspunkt i personcentreret omsorg. Kommunikation er et emne, som plejehjemmet løbende har fokus på.</p> <p>Efter sidste års tilsyn har forvaltningens hygiejnesygeplejerske udført en hygiejnegennemgang på plejehjemmet, og der er samtidig gennemført en proces i forhold til håndhygiejne og handskebrug. Situationen med Covid-19 har understøttet et skærpet fokus på hygiejne, hvor plejehjemmet blandt andet har indført få simple regler, der understøtter medarbejderne i at bibeholde den gode hygiejne.</p> <p>Forstander oplyser, at der i forhold til anbefalingen med en ulåst medicinvogn er ledelsesmæssigt fulgt op i det konkrete tilfælde.</p> <p>For at sikre rengøring af hjælpemidler er der lavet en arbejdsgang, hvor alle hjælpemidler rengøres ved behov af en servicemedarbejder. Forstander oplyser, at der er styr på rengøringen af boligerne.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Forstander oplyser, at plejehjemmet har fulgt gældende retningslinjer i forhold til Covid-19, og at der er indført tiltag som zoneopdeling og anvendelse af visir, tidligere end det af myndighederne var påkrævet. Plejehjemmet har haft smitte blandt beboerne, men der er gode erfaringer med at forebygge smittespredning, blandt andet ved at flytte beboerne, så alle Covid-positive beboere var samlet i én afdeling. Forstander fortæller, at ændringerne ikke har påvirket beboerne negativt, og at medarbejderne har håndteret situationen med Covid-19 godt, hvor de har udvist loyalitet og fleksibilitet.</p> <p>Samarbejdet med de pårørende har ifølge forstander været godt. Der har været et højt informationsniveau, hvor afdelingslederne har prioriteret at ringe til de pårørende, hver gang der har været en ændring i fx retningslinjerne.</p> <p>Sammen med en psykolog er der gennemført et projekt: "Når mennesket momentvis bliver borte" - hvor alle medarbejdere på afdelingen var sammen på et to-dags kursus. Kurset var inspireret af dokumentaren "<i>plejehjemmet bag facaden</i>" og havde et læringsperspektiv med det formål at skabe refleksion over egen praksis og styrke den kollegiale vejledning. Medarbejderne udpegede forskellige udviklingsområder, men situationen med Covid-19 har bevirket, at det videre arbejde blev pauseret. Plejehjemmet planlægger at genoptage indsatsen, når det er muligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at kvalitetsarbejdet har fokus på relevante emner, der medvirker til at understøtte kvaliteten i plejen.	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Forstander fortæller, at der er ved at blive indført et nyt medicinrum, hvor alle beboernes medicin er samlet. Herudover identificerede hygiejnesygeplejersken nogle opmærksomhedsområder, blandt andet i forhold til arbejdsbeklædning, vask af visir og tilgængelighed af sprit, hvilket plejehjemmet følger op på.</p> <p>Der arbejdes fortsat med forbedringsmodellen, hvor der fast auditeres på medicin og dokumentation. Herudover er der iværksat forskellige indsatsområder i afdelingerne, fx ift. måltid og tavlemøder.</p> <p>Plejehjemmet har arbejdet målrettet med brugen af psykofarmaka i tæt samarbejde med egen læge/hukommelsesklinik. Indsatsen har ført til nedtrapning af medicin hos flere af beboerne, hvilket - sammen med en styrket tværfaglig indsats - har bidraget til øget mobilitet blandt flere beboere. I forhold til de utilsigtede hændelser har hver afdelingsleder et ansvar for at sikre, at alle hændelser indberettes. Forstander oplyser, at urinvejsinfektioner er et af de områder, hvor der er en øget indsats. I forbindelse med Covid-19 implementerede plejehjemmet TOBS, som er blevet et naturligt redskab for medarbejderne.</p> <p>Herudover oplyser forstander, at der er en stor opmærksomhed på det relationelle og det pædagogiske arbejde med beboerne, hvor plejehjemmet anvender socialpædagogiske handleplaner. For at styrke medarbejdernes kompetencer på området anvendes dialog og vejledning samt faglige forløb i særlige beboerforløb.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikoområder.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet arbejder med principperne fra personcentreret omsorg og anvender forbedringsmodellen i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Der er kontinuerligt fokus på at styrke fagligheden blandt medarbejderne. Herunder er der blandt andet etableret et introduktionsforløb målrettet nyansatte. Der anvendes observationsforløb, hvor alle social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker deltager på DCM-basis kursus, der øger kompetencerne i observationsopgaven.</p> <p>Plejehjemmet har styrket det tværfaglige samarbejde gennem ansættelse af en ekstra fysioterapeut, så plejehjemmet nu har to i alt. Herudover har plejehjemmet fire sygeplejersker ansat og søger yderligere to, så hver afdeling er bemanded med sygeplejersker. Der er flere ergoterapeuter ansatte i basisstillinger på afdelingerne.</p> <p>Forstander oplyser, at ledergruppen er stabil og består af tværfaglige kompetencer, der anvendes til at understøtte kvalitetsarbejdet, der sker tæt på praksis og tæt på medarbejderne.</p> <p>Der opleves rekrutteringsvanskeligheder, særligt af kompetente social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Ifølge forstander er fraværet ikke højt, og der er ingen særlige udfordringer hertil.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering understøtter muligheden for en tværfaglig og systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet, der medvirker til at sikre en god hverdag for beboerne.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at have øget opmærksomhed på de gode relationer, som medarbejderne medvirker til at skabe.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af en plejesituation foretaget af to medarbejdere:</u> Medarbejderne starter med venligt at hilse på beboer og beboers ægtefælle. Beboer har sparsomt sprog og svarer kun med ja/nej. Den ene medarbejder fortæller beboer, at de skal ud på badeværelset, hvor beboer skal vaskes. Medarbejder rækker armene frem, beboer smiler, rejser sig og går med ud på badeværelset. Medarbejder taler i en venlig og respektfuld tone og er i øjenhøjde med beboer. Medarbejder roser beboer og opmuntrer beboer til at fortsætte med at gå. Under plejen bemærker tilsynet, at medarbejderne to gange omtaler beboer i 3. person. Begge udsagn omhandler beboer ud fra et positivt og anerkendende perspektiv. Medarbejderne forklarer efterfølgende tilsynet, at de er opmærksomme på, at den kommunikationsform er uhensigtsmæssig, og at man altid skal involvere beboer i samtalen. Tilsynet bemærker også, at især den ene medarbejder flere gange kalder beboer "min egen". Medarbejder forklarer efterfølgende tilsynet, at det er meget forskelligt og individuelt, hvilken tilgang medarbejderne har til beboerne, og at denne beboer er meget kærlig og reagerer positivt på at blive kaldt "kælenavne".</p> <p><u>Observationsstudie af medarbejder, der støtter en beboer i indtagelsen af et måltid:</u> Medarbejder taler i en venlig og høflig tone til beboeren. Beboeren har umiddelbart ikke behov for så meget dialog under måltidet, hvilket respekteres af medarbejderen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af en plejesituation foretaget af to medarbejdere:</u> Under plejeforløbet fortæller medarbejderne skiftevis beboer om de ting, der foregår, og hvad der nu skal ske. Medarbejderne inddrager beboer i valg, der er relevante for beboer. Fx spørges beboer ind til strømper, og om beboer ønsker at få en bestemt trøje på. Hertil svarer beboer, med glæde i stemmen "ja" og griner.</p> <p><u>Observationsstudie af medarbejder, der støtter en beboer i indtagelsen af et måltid:</u> Beboeren informeres om, at nu er maden klar. Beboer tilkendegiver med sit kropssprog, at hun er klar og svarer indimellem med et bekræftende "ja", når medarbejder stiller spørgsmål. Beboeren synes at nyde sit måltid.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af en plejesituation foretaget af to medarbejdere:</u> Medarbejderne er opmærksomme på beboers ressourcer og har tilrettelagt hjælpen ud fra beboers funktionsevne. Medarbejder støtter fx beboer i at gå til og fra badeværelset med let støtte. Beboer rejser og sætter sig flere gange under plejen og guides i at deltage ved af- og påklædning, svarende til beboers funktionsniveau.</p>

	<p>Under den personlige pleje gives beboer en klud i hånden og motiveres til at vaske sig i ansigtet og på armene. Beboer anerkendes og roses løbende for sin deltagelse, hvilket beboer reagerer positivt på med smil og grin.</p> <p><u>Observationsstudie af medarbejder, der støtter en beboer i indtagelsen af et måltid:</u></p> <p>Beboeren får et spisestykke foran sig, hvilket vurderes relevant.</p> <p>Medarbejder anretter løbende en skefuld med mad fra den portionsanrettede tallerken og lader beboeren selv føre skeen til munden. Medarbejder stiller enkle spørgsmål for at sikre sig, at beboeren er klar til endnu en mundfuld. Beboeren svarer stille og roligt hver gang med et "ja". På et tidspunkt tilbydes beboeren noget at drikke, men afslår med et "nej", hvilket medarbejderen respekterer i situationen for senere at komme med tilbuddet igen. Medarbejder er opmærksom på, at beboeren ikke vælter sit vandglas, men at hun samtidig har det inden for rækkevidde.</p> <p>Måltidet afsluttes med, at medarbejderen spørger beboeren, om hun er mæt, hvilket bekræftes af beboeren. Medarbejder tager spisestykket af, og beboeren får tørret sin mund med en serviet. Beboeren kan ikke selv udføre handlingen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er generelt tilsynets vurdering, at kommunikationen foregår på en venlig, respektfuld og ligeværdig måde med undtagelse af de tilfælde, hvor der anvendes kælenavn, og hvor beboer omtales i tredje person. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af en plejesituation foretaget af to medarbejdere:</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderne kan udføre plejen på en hensigtsmæssig måde og uden at blive afbrudt. Plejen foregår på badeværelset, hvor medarbejderne har de nødvendige hjælperedskaber til rådighed for opgaveløsningen. Der er to medarbejdere til stede under hele forløbet, og samarbejdet foregår på en hurtig og rutineret måde. Organiseringen vidner om, at medarbejderne har kendskab til plejeopgaven, og hvordan den skal organiseres med hensyn til beboerens sygdomsmæssige udfordringer.</p> <p><u>Observationsstudie af medarbejder, der støtter en beboer i indtagelsen af et måltid:</u></p> <p>Beboeren sidder i sin kørestol i det fælles opholdsrum. Beboeren er placeret foran TV, som beboer er optaget af at kigge på, mens måltidet indtages. Medarbejderen sidder ved siden af beboeren og er i god øjenhøjde med beboeren.</p> <p>Medarbejderen arbejder i et tempo afstemt beboerens behov og udviser en stille og rolig adfærd. Medarbejderen lader sig ikke påvirke af larm fra håndværkere, der arbejder i nærheden. Medarbejder bliver hos beboeren under hele måltidet. Medarbejderen udfører hjælpen til indtagelse på en faglig korrekt måde og udviser den nødvendige tålmodighed og ro. Under måltidet er der meget larm i forbindelse med renovering af en bolig lige over for spisestuen. En beboer, der er nabo til boligen, der renoveres, spørger venligt håndværkerne om, hvornår de er færdige. Larmen forstyrrer en del.</p> <p>Tilsynet opfordrer til, at døren til spisestuen lukkes, hvilket tager lidt af støjen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering af arbejdet.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af en plejesituation foretaget af to medarbejdere:</u></p> <p>Da beboer er påklædt, forlader den ene medarbejder badeværelset for at rede beboers seng. Den anden medarbejder spørger, om beboer vil spise mad i stuen - beboer følges herefter ind i stuen.</p> <p>Skraldespanden tømmes, og der ryddes op på badeværelset. Inden medarbejderne forlader boligen, oplyser ægtefælle, hvilken mad beboer skal have. Medarbejder anretter morgenmad i køkkenet og serverer den for beboer i boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af medarbejder, der støtter en beboer i indtagelsen af et måltid:</u></p> <p>I spisestuen er der kun beboeren, som får hjælp til måltidet, og to andre medarbejdere, som er optaget af praktiske opgaver eller dokumentation på tablet. De to medarbejders tilstedeværelse giver ikke umiddelbart anledning til forstyrrelser for beboeren, der får hjælp til sit måltid.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af en plejesituation foretaget af to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne ifører sig forklæde og handsker. Medarbejderne foretager relevant handskeskift under plejen og udfører korrekt håndhygiejne, hvor det er påkrævet. Beboer følges ud på badeværelset, hvor beboer afklædes for nedden og sættes på toilettet. Beboer dækkes til med et håndklæde. Mens beboer sidder på toilettet, varetager de to medarbejdere den øvre hygiejne i samarbejde med beboer. Plejen foregår hurtigt, med stor rutine og ud fra et kendskab til beboer. Begge medarbejdere er meget opmærksomme på beboer under hele forløbet og fortæller løbende beboer, hvad der foregår. Beboer fremstår glad og rolig under hele forløbet. Beboer vinker flere gange venligt til tilsynet og smiler.</p> <p>Beboer får redt hår og får hjælp til at børste tandprotesen. Beboer får trøje på og opfordres til at rejse sig med støtte fra den ene medarbejder. Den anden medarbejder vasker beboer for nedden, hvorefter beboer igen sætter sig ned. Beboer hjælpes med støttestrømper og får ble og bukser på.</p> <p>Beboer følges ind i stuen, hvor der serveres morgenmad for beboer. Beboers ægtefælle er til stede i boligen.</p> <p>Beboer modtager ikke støtte til indtagelse af medicin.</p> <p><u>Observationsstudie af medarbejder, der støtter en beboer i indtagelsen af et måltid:</u></p> <p>Ikke relevant.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på en tilfredsstillende måde efter relevante faglige retningslinjer og med fokus på beboerens individuelle behov.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer fremstår renholdte og ryddelige. Indretningen er hjemlig med billeder på væggen og en hyggelig atmosfære. Indretningen understøtter muligheden for socialt samvær og aktivitet.</p> <p>På et par afdelinger er håndværkere dog i gang med renovering efter vandskade. Medarbejdere oplyser, at arbejdet i nogen grad påvirker beboerne, idet der er meget larm.</p> <p>På andre afdelinger spilles der stille musik i køkkenet, hvor flere beboere er samlet sammen med nogle medarbejdere. Beboerne fremstår rolige og med overskud. Flere af beboerne hilser venligt på tilsynet, smiler, griner og vinker.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I dagtimerne observeres afdelingerne med forskellig grad af samvær. På nogle af afdelingerne er der meget stille, hvor enkelte beboere sidder i det fælles opholdsrum og enten sover eller kigger. Her foregår umiddelbart ikke situationer med interaktion mellem beboere og medarbejdere. Når medarbejderne er i fællesrummene, er de primært optaget af praktiske gøremål som forberedelse af morgen- og frokostmåltidet eller praktiske opgaver. Ved direkte spørgsmål om, hvorvidt der er rettet fokus på tilbud om aktiviteter på afdelingsniveau, gives forskellige svar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En medarbejder fortæller, at man ser TV og hører radio med beboerne • Andre medarbejdere oplyser, at aktivitetstilbud på afdelingen er begrænset på grund af Corona. <p>Tilsynet får oplyst, at der på tilsynsdagen udføres test på medarbejdere, hvilket kan have begrænset mulighederne for at lave aktiviteter med beboerne.</p> <p>På andre afdelinger sidder en beboer i køkkenet og får lakeret negle. Ved bordet sidder en anden beboer. Der spilles stille musik i radioen. Der opstår sang mellem beboerne og den medarbejder, der er til stede. Det er tydeligt, at beboerne nyder dette, hvor der ses smil og grin. På en anden gang sidder der flere beboere samlet og ser TV. Der er to medarbejdere til stede. Der er en rolig stemning, og beboerne sidder afslappet og ser med. Der serveres frisk frugt, som er appetitligt anrettet. Medarbejderne taler i en venlig tone, der anvendes berøring, og samtalerne foregår i beboernes øjenhøjde. Der er tydelig genkendelse hos flere af beboerne i mødet med medarbejderne.</p> <p>I forhold til at skabe fokus på aktiviteter gennem anvendelse af klippekort bemærker tilsynet, at medarbejderne har forskellige beskrivelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En medarbejder fortæller, at brugen af klippekortsordningen er sat lidt i bero på grund af Corona • En medarbejder fortæller, at man bruger klippekortsordning og tilbyder dagligt gåture og også indimellem tager ud og shopper med beboerne. • En medarbejder fortæller, at en beboer er blevet tilbudt gåtur, men ønskede det ikke. Medarbejder er mindre tydelig i sin beskrivelse af, hvorvidt andre beboere har fået tilbuddet. Medarbejder oplyser, at hun efter frokost vil tilbyde et par beboere en gåtur. Medarbejder oplever, at der er tid til at lave mindre aktiviteter med beboerne hver dag. <p>I aftentimerne observerer tilsynet flere eksempler på socialt samvær og aktiviteter på flere af afdelingerne, fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdere og beboere på en afdeling spiller Ludo • To beboere spiller vendespil sammen med en medarbejder • To medarbejdere synger for et par beboere • I et køkken spilles musik, hvor både medarbejder og beboer synger sammen. Ind imellem bydes der op til dans • Medarbejdere og beboere ser TV, spiser kage og drikker kaffe sammen

	<ul style="list-style-type: none"> • En medarbejder sidder på gangarealet med en beboer. Beboeren sidder i komfortstol og virker afslappet og veltilpas. • En beboer kigger i et ugeblad sammen med en medarbejder • En beboer går op og ned ad gangen med en medarbejder i hånden. Der hilses på de beboere, de møder på vejen, og de stopper op for enden ad gangen, og kigger ud ad vinduet • Flere beboere sidder samlet ved et bord sammen med to medarbejdere, der er hyggelig dialog om beboernes liv <p>På alle afdelinger observeres en rolig og hyggelig stemning. En aftenvagt fortæller, at i eftermiddags- og aftentimerne skal der falde mere ro over afdelingen, og det er ofte i disse timer, at tiden også er til socialt samvær med beboerne. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, hvor der fx i en situation er en beboer, der stiller sig i døråbningen. Medarbejder ser hurtigt, at beboeren ønsker at tale og afbryder kort den aktivitet, hun er midt i. Medarbejder spørger, om der er noget, hun kan hjælpe beboeren med. I en anden situation sidder et par beboere og en medarbejder samlet ved et bord. En af beboerne bliver urolig, hvorefter medarbejder straks rejser sig og går over til beboer. Medarbejder taler beroligende til beboer. Beboer hjælpes op, og medarbejder går lidt rundt med beboer, mens der nynnnes.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er pæne og ryddelige med en hyggelig og hjemlig indretning. Graden af aktiviteter i dagtimerne vurderes forskellig. Hertil anerkender tilsynet, at testning af medarbejdere kan have påvirket tilsynets oplevelse. I aftentimerne er det tilsynets vurdering, at der i høj grad er fokus på at skabe trivsel for beboerne gennem samvær og meningsfulde aktiviteter. Tilsynet vurderer, at klippekortet i forskelligt omfang anvendes til at udføre aktiviteter sammen med beboerne.

3.3 FOKUSEMNE

Mål 1: Det valgte tema

Tema for det fokuserede tilsyn:

- A. Arbejdsprocesserne omkring ernæringscreening og forebyggelse af utilsigtede væggtab**
B. Sammenhæng mellem borgerens ernæringsbehov og de tilbudte indsatser

Temaet er udpeget af forvaltningen som det fokuserede tilsyn i årets tilsynskoncept på plejehjem i Københavns Kommune. Dette som et led i at klarlægge, i hvor høj grad ernæringscreeninger efterfølges af relevante indsatser.

Tilsynet har udpeget to beboere fra hver sin afdeling til at indgå i tilsynet. Begge beboere har ernæringsmæssige problemstillinger.

Mål 2: Dokumentation - Kvalitet i dokumentationen

Emne	Data
Ernæringscreening og forebyggelse	Tilsynet har gennemgået dokumentation for to beboere. Dokumentationen er gennemgået med afdelingsleder og kontaktpersoner for beboerne.

	<p>Ernæringscreening</p> <p>Ernæringscreeningen er udfyldt ifølge <i>"Instruks for Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"</i>. Begge screeninger er korrekt registreret i Cura. For den ene beboer ses, at der er foretaget screening to gange inden for fire måneder. Beboer er ved første screening markeret GUL og i anden screening markeret GRØN. Beboer har i perioden haft en markant tilsigtet vægtøgning. Den anden beboer er screenet for et år siden. Beboer er i RØD markering.</p> <p>For begge beboere gælder, at kostformen ikke er tydelig angivet i journalen.</p> <p>En beboer har en let grad af dysfagi, og der er modsatrettede oplysninger i journalen, hvor der er dokumenteret, at beboer ikke ønsker konsistensjusteret mad, men under aftensmåltidet er kostformen samtidig angivet som "Blød kost". For den anden beboer anvendes upræcis beskrivelse af kostformen, idet der skrives "tyggesynkevenlig menu", som er en bred betegnelse, der ikke præciserer konsistensen. Beboer har kostformen "Gratinkost".</p> <p>Notater under observationer</p> <p>Der er foretaget regelmæssige vejninger for den ene beboer. Over en periode på 1,5 måned har beboer haft et markant vægttab. Der er foretaget notat og vurdering af, at vægttabet skyldes let dysfagi og beboers bagvedliggende sygdom. Der er fulgt relevant op på dette vægttab med en ernæringscreening, en ernæringsindsats og hyppigere frekvens for vejning. Der er i den efterfølgende periode sket en markant vægtstigning, og beboer er nu screenet til vurderingen Grøn.</p> <p>For den anden beboer mangler fem vejninger inden for det seneste år. Afdelingsleder oplyser, at det ikke har været muligt at veje den konkrete beboer på grund af zoneopdeling på plejehjemmet. De resterende vejninger viser både en vægtøgning og efterfølgende et vægttab. På en måned observeres et markant vægttab. I forbindelse med dette vægttab findes ingen bemærkninger til vægttabet, eller at der er iværksat hyppigere vejning i journalen. Beboer vejes fortsat én gang pr. måned. Efter en måned ses et notat om, at beboer kan være i ernæringsmæssig risiko. Notatet er upræcist og angiver ingen handling i forhold til observationen. Samtidig findes et korrespondancenotat fra beboers læge, hvor der angives en stor vægtøgning over tid, og at der er lagt diætplan for beboer. Det er ikke muligt at finde diætplanen i korrespondance eller journal. Medarbejder beskriver, at der er sket en planlagt ændring særligt i forhold til sammensætning af beboers morgenmad. I journalen kan der ikke findes et notat, som beskriver, hvornår denne ændring er iværksat, og om dette er sket på baggrund af lægens plan. Der ses ingen observationer eller notater vedr. beboers ernæring i perioden. For den seneste tid findes observationer i forhold til, at beboer værger sig ved at spise om aftenen. Tilsynet drøfter med afdelingsleder og medarbejder, at beboers ernæringsmæssige situation ikke er tydelig i journalen i forhold til lægens diætplan, beboers vægttab og den nylige væring ved at spise. Afdelingsleder vil følge op på dette.</p> <p>For den ene beboer findes en terapeutfaglig udredning, hvor beboers dysfagi nævnes, men ikke en egentlig udredning af dysfagi. Der ses ingen udredning for den anden beboer. Leder oplyser til tilsynet, at en terapeut udarbejder en screening for dysfagi, når dette skønnes fagligt nødvendigt. På plejehjemmet har de fleste beboere dysfagi, og der er terapeuter i afdelingerne, så der er en stadig opmærksomhed på dette område i arbejdet, ligesom medarbejderne er meget trænet i at observere og hjælpe beboerne. Dysfagi er således et fokusområde i hverdagen for alle medarbejdere.</p>
Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser	<p>Generelle oplysninger og stamdata</p> <p>For den ene beboer er generelle oplysninger og stamdata udfyldt korrekt. For den anden beboer mangler angivelse af beboers udfordringer med dysfagi.</p>

Funktionsevnetilstande

Der er for begge beboere udfyldt for Fødeindtagelse.

Under feltet Problemer med fødeindtagelse er angivet, at en beboer ikke ønsker konsistensjusteret mad, dette selv om beboer i praksis spiser den konsistensjusterede kostform "Blød kost" til aften.

Hos den ene beboer er der beskrivelse under feltet Spise - hvor beboers problemstillinger med at spise selvstændigt er beskrevet relevant.

Helbredstilstande

For en beboer er helbredstilstande udfyldt med dysfagi.

For den anden beboer er beskrevet både mad og væske, mens der under Problemer med fødeindtag ikke nævnes beboers dysfagi - beboer spiser gratinkost.

Handlingsanvisninger - Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser

For beboer, der netop er screenet GRØN, ses en handlingsanvisning i forbindelse med seneste ernæringscreening. Anvisningen er tydelig med mål og anbefalinger, der er handlingsanvisende i forhold til beboers måltider i hverdagen. Heraf fremgår vejning en gang pr. måned. For den anden beboer mangler tydelighed i handlingsanvisning i forhold til kostform og handling i forhold til beboers vægt. Der er noteret samtykke for begge beboere.

For begge beboere er der udfyldt handlingsanvisning for vejning. For en beboer mangler opdatering i forhold til frekvens for vejning, ligesom handleanvisningerne for begge beboere ikke er handlevejledende i forhold, hvad tid på dagen beboer vejes, hvordan beboer er påklædt, og hvilken vægt der anvendes.

Besøgsplanen

For en beboer er madens konsistens beskrevet forskelligt over døgnet, hvilket er efter beboers ønske. Der bør henvises til Ernæringsindsatsen, hvor plejehjemmets diætist meget tydeligt angiver beboers behov og plan for beboers kost.

For begge beboere gælder, at der er konkrete beskrivelser i besøgsplanen af, hvilken mad der serveres til morgenmad og frokost. Der er ikke angivelse af, hvilken kostform, der er tale om. Tilsynet drøfter med medarbejderne, at beboeres kostform bør noteres for at sikre, at beboere med dysfagi altid tilbydes den rettet konsistens, også når der er afvigelse på dagen.

For begge beboere mangler beskrivelse af hjælp til at spise i besøgsplanen. For den ene beboer mangler beskrivelse af udskæring morgen og middag, mens beboer selv kan klare dette til aften. For den anden beboer mangler beskrivelse af, at beboer anvender særligt spisehjælpemiddel.

For begge beboere gælder, at beboernes mellemmåltider ikke er beskrevet. Den ene beboer sørger selv for mellemmåltider i form af snacks og slik, dette kan med fordel fremgå af besøgsplanen.

For den ene beboer er dokumentationen tydelig og med få mangler i sammenhæng i dokumentationen, mens der for den anden beboer er en del mangler.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der er foretaget ernæringscreeninger ifølge "Instruks for Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats", og at disse er korrekt registreret i omsorgssystemet.

Tilsynet vurderer, at beboernes kostform ikke er tilstrækkeligt tydeligt angivet, og at der anvendes en mindre tydelig faglig betegnelse om diætformen i et tilfælde.

Tilsynet vurderer, at der er foretaget regelmæssig vejning af en beboer, mens en anden beboer ikke har kunnet tilbydes vejning i en periode pga. zoneopdeling.

Tilsynet vurderer, at der for en beboer ses relevant opfølgning i forhold til et vægttab, og at beboer via ernæringsindsats har opnået stabil vægt.

Tilsynet vurderer, at der er mangler i Helbredstilstande relateret til beboernes ernæringsituation.

Tilsynet vurderer, at det er utydeligt, om der for en beboer er tale om et tilsigtet vægttab, da beboer samtidig beskrives at være i ernæringsmæssig risiko, og der mangler dokumentation for beboers diætplan, som der henvises til i korrespondance med lægen.

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger for vejning kan udformes mere tydeligt for begge beboere.

Tilsynet vurderer, at der er mangler i forhold til beskrivelse i besøgsplanen af en beboers behov for hjælp og støtte under måltider og for en anden beboers anvendelse af spisehjælpemiddel.

Mål 3: Overgange og sammenhæng

Emne	Data
Overgange	<p>Ernæringscreening og forebyggelse</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne vejes fast én gang om måneden. Det er oftest social- og sundhedsassistenter, der foretager ernæringscreeninger i tæt samarbejde med sygeplejen. Der udarbejdes handlingsanvisninger i de situationer, hvor beboerne har et utilsigtet vægttab. Det er vigtigt, at der i handlingsanvisningerne noteres, hvorfor beboer taber sig, samt hvilke indsatser der iværksættes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er et tæt samarbejde med plejehjemmets to diætister, der også involveres hos beboere med særlige ernæringsmæssige problematikker. Diætisterne udfylder også handlingsanvisninger og sikrer samtidig sparring med medarbejderne omkring, hvordan ernæringsindtag hos beboere kan øges.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at diætisterne er til rådighed i både dag- og aftentimerne. Medarbejderne fremhæver også egen læge, som en vigtig samarbejdspartner hos beboere med ernæringsmæssige udfordringer.</p> <p>Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser</p> <p>Det er primært ernæringsassistenterne, som ifølge medarbejderne er ansvarlige i forhold til at sikre madbestilling og samarbejde med køkkenpersonalet. Såfremt en beboer har særlige forhold omkring kosten, noteres dette i besøgsplanen, så oplysningerne er tilgængelige for alle.</p> <p>For at sikre samarbejde på tværs af afdelinger og køkken afholdes der ind imellem møder med fokus på, om udvalget er tilstrækkeligt. I dagvagten er køkkenet til stede i kælderen én gang om ugen, hvor beboerne kan komme hen og vælge det pålæg, som de ønsker. Medarbejderne tilføjer, at der altid er mulighed for at sende en mail til køkkenet, hvis der er særlige behov, eller hvis beboerne ønsker et andet udvalg.</p> <p>Kvaliteten i madtilbuddet</p> <p>Af forskellige kostformer nævner medarbejderne blød kost, gratin og kost til småt spisende. Maden leveres i indpakninger, hvor det er noteret på pakken, hvad retten består af samt kosttype. Medarbejderne beskriver, at der på plejehjemmet er et stort fokus på rammerne omkring måltidet, både i forhold til stemningen og æstetikken i måltidet. Der skal være ro under måltidet, og det er vigtigt at sikre en ordentlig og pæn anretning af måltiden, samt hvordan beboernes sanser kan stimuleres, allerede inden måltidet er startet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faste arbejdsgange med ernæringscreening, vejning og opfølgning samt for en sammenhængende indsats over hele døgnet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne inddrager relevante tværfaglige samarbejdspartnere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til forskellige kostformer, som er relevante for målgruppen.

Mål 4: Praktisk udførelse	
Emne	Data
Observation af opgavens udførelse	Tilsynet vurderer, at der ses to eksempler på, at medarbejderne kender til ernæringsscreeningsværktøjet og har kompetencer til at vurdere screeningsresultatet.
Hvem udfører opgaven?	<p>Forstander oplyser, at ernæringscreening kan foretages af alle faggrupper, men at det typisk er social- og sundhedsassistent, der foretager ernæringscreenere i dagtimerne. Ved kompliceret forløb varetages screeningen af diætister. I ernæringsindsatsen er der et tæt samarbejde med sygeplejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at vejningerne kan foretages af alle faggrupper, og at der er et tæt samarbejde mellem plejemedarbejder, ergoterapeut, diætist og sygeplejerske omkring beboernes ernæringstilstand. Medarbejderne beskriver sparring som en naturlig del af arbejdet, som foregår spontant og på daglig basis.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at de søger viden i VAR eller hos en kollega, hvis de oplever situationer, hvor de er i tvivl eller ikke besidder rette kompetencer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kompetencer bringes i spil på relevant vis i forhold til ernæringsindsatsen. Hertil, at medarbejderne er opmærksomme på egen kompetencer og inddrager relevante faggrupper, når det vurderes nødvendigt.	

Mål 5: Borgeroplevelse	
Emne	Data
Selvbestemmelse	<p>Tilsynet interviewer en beboer om beboers oplevelser omkring mad og ernæring. Beboer fortæller tilsynet at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden - den er god"</i> <p>Beboer siger, at der serveres mad, som beboer kan lide at spise. Beboer spiser varm mad til aften, som beboer er godt tilfreds med. Beboer spiser tre hovedmåltider og dertil snacks fra beboers slikskab - beboer klarer selv at sørge for dette. Beboer har haft en problemstilling med et større vægttab, og beboer siger om vægttabet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har tabt mig, jeg tror det er fordi, jeg har så mange bevægelser"</i> <p>Beboer er meget bevidst om at have haft et vægttab, og at der er iværksat en ernæringsindsats i forhold til dette. Det er beboers oplevelse, at indsatsen har hjulpet, og beboer udtrykker tilfredshed med medarbejdernes indsats. Beboer er indforstået med ændringerne i kostens sammensætning. Beboer nævner, at det kan ske igen, og at beboer er tryk ved, at medarbejderne vil hjælpe.</p> <p>Beboer oplever selvbestemmelse og fortæller, at medarbejderne lytter til beboers ønsker. Beboer er tryk ved medarbejderens indsats</p>
Sammenhæng og overgange	Beboer oplever, at der er sammenhæng i den indsats, medarbejderne udfører.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at en beboer med en ernæringsmæssig problemstilling er tilfreds med madens kvalitet, og at beboer er indforstået med de ændringer, der har været i madens sammensætning.

Tilsynet vurderer, at beboer udtrykker tilfredshed og trykthed med medarbejdernes indsats, og at der er sammenhæng i indsatsen.

Mål 6: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser

Emne	Data
Temaets retningslinjer	<p>Medarbejdernes kendskab til instruksen ”<i>Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats</i>” er forskellig, hvor sygeplejersken beskriver tydeligt kendskab til instruksen samt henviser til, at der arbejdes efter denne på daglig basis. Ifølge medarbejderne er store dele af ernæringsområdet overgivet til plejehjemmets diætister, hvilket kan forklare det manglende kendskab til den konkrete instruks. Det er imidlertid tydeligt for tilsynet, at der ud fra medarbejdernes beskrivelse arbejdes i henhold til gældende instruks.</p> <p>Ernæringscreening og forebyggelse</p> <p>Forstander beskriver, at alle beboere ernæringscreenses ved indflytningen, og at beboerne herefter vejes systematisk én gang om måneden.</p> <p>Plejehjemmet har ansat diætister og ernæringsassistenter, som har særligt fokus på området, og som varetager flere af opgaverne i forbindelse med ernæringsområdet.</p> <p>For at sikre den ledelsesmæssige opfølgning anvendes dataoverblik over antal beboere, der er ernæringscreenet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdet udføres i henhold til Instruks for ”*Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats*”.

3.4 INTERVIEW MED BEBOERE**Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Flere af de beboere, som tilsynet har talt med, har ikke mulighed for at bidrage med relevante oplysninger på grund af deres sygdomsmæssige udfordringer.</p> <p>Beboerne fremstår generelt glade og veltilpasse, hvor flere af beboerne smiler, griner og siger ”ja”, når der stilles spørgsmål.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Overordnet set går det meget godt, jeg har ikke noget at klage over” • ”Når jeg nu har denne her sygdom, kunne jeg ikke have det bedre andre steder” <p>En beboer udtrykker glæde over muligheden for at ryge en cigaret i boligen.</p> <p>En anden beboer fortæller at have det godt på plejehjemmet, hvor beboer fortæller at have fået nogle venner, som har samme sygdomsmæssige udfordringer som beboer selv. Beboeren udtrykker stor glæde ved at tale med ligestillede.</p>

	<p>En beboer giver udtryk for ikke at kunne lide at bo på plejehjemmet. Beboeren udtrykker ” <i>Man får alt serveret, og man skal ikke en gang selv vaske op, så der er intet at lave</i>”. Beboeren har hukommelsesmæssige problemstillinger og virker ved første møde umiddelbart trist. Tilsynet bemærker, at beboerens sindsstemning hurtigt vendes til det positive ved mødet med en af medarbejderne, som beboer genkender. Beboeren bliver smilende og glad og griner flere gange.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever en høj grad af selvbestemmelse. Beboerne fx siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”<i>Man kan gøre, det der passer en</i>” • ”<i>Medarbejderne blander sig ikke i, hvad man laver</i>” <p>En beboer viser sine arme frem, hvor beboer bærer mange smykker. Beboer fremstår stolt og glad over at bærer smykker. Tre beboer griner og siger ”ja” ved spørgsmål om selvbestemmelse. En anden beboer fortæller, at der er en stor fleksibilitet i forhold til hjælpen, hvor det fx er muligt at komme senere i seng, hvis der er noget godt at se i fjernsynet.</p> <p>En beboer siger, at medarbejderne ikke spørger så meget, men at medarbejderne kan se, hvilke behov beboer har - beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”<i>De kan selv se, hvad vi har af behov. Jeg gasser dem en gang i mellem</i>” <p>De beboere, som tilsynet har talt med, kan ikke bidrage til spørgsmål omkring klippekort, men nogle af beboerne beskriver, at medarbejderne indimellem kommer ind og lakerer negle.</p>
Tryghed	<p>Alle otte beboere giver udtryk for at være trygge, hvilket er i overensstemmelse med tilsynets observationer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Flere af beboerne kan ikke bidrage med relevante svar, grundet deres sygdomsmæssige udfordringer. Det er tilsynets opfattelse, at beboerne oplever at få den hjælp, som de har brug for, hvor beboerne gives mulighed for at deltage i det omfang, de magter. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”<i>Det gør de helt fint. Jeg får serveret det, jeg skal have</i>” <p>En anden beboer fortæller, at beboer dagligt går små ture, enten alene eller med en medbeboer. Beboeren har sat sig et mål om at gå min. 2500 skridt hver dag. I forhold til spørgsmål om, hvad beboerne gør, hvis de er utilfredse, svarer to af beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”<i>Jeg siger det bare til dem. Der er ikke noget med dem</i>” • ”<i>Hvis jeg er utilfreds, så siger jeg det</i>” <p>En tredje beboer laver ”truende” fagter med armene og siger lyde i en alvorlig tone. Herefter griner beboer. Da tilsynet spørger, om beboer er god til at sige fra, svarer beboer omgående ”ja” med en alvorlig mine og griner. Beboerne kan ikke deltage i spørgsmål omhandlende medicin.</p>

Observation	<p>Beboerne er generelt soigneret og veltilpasse, og boligerne er rengjorte. Hjælpemidler fremstår rengjorte.</p> <p>En beboer fortæller, at beboer selv varetager den personlige pleje. Tilsynsførende observerer, at beboeren trækker til hårvask og har lange snavsede negle. Tilsynet taler med to medarbejdere, som kender beboeren godt. Medarbejderne fortæller, at de er bevidste om beboerens behov, men at beboeren er meget vanskelig at motivere til at modtage hjælp til personlig pleje. Tilsynsførende spørger ind til, om det fremgår af dokumentationen, at beboeren er vanskelig at motivere, og hvordan man forholder sig til udfordringen. Medarbejderne er lidt usikre på, hvor meget der er dokumenteret. Ligeledes bemærkes, at medarbejderne er lidt usikre i forhold til præcist at beskrive, hvilke handlemuligheder der er aftalt i forhold til den konkrete beboersituation. En medarbejder oplyser, at beboeren ofte kan motiveres til hårvask, når beboer skal have farvet hår. Medarbejder mener, at beboeren selv klipper sine negle. Tilsynet bemærker, at beboeren den efterfølgende dag har fået vasket og farvet håret.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Flere af beboerne kan ikke deltage i spørgsmålene omkring kontinuitet på grund af deres sygdomsmæssige udfordringer.</p> <p>Flere af beboerne beskriver, at de som regel kender de medarbejder, der kommer og hjælper dem. Beboerne oplever dog samtidigt, at der kommer vikarer, men finder ikke, at dette er et problem. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan sagtens selv fortælle, hvad jeg har brug for, så det går fint"</i> <p>Tilsynet observerer, at beboerne reagerer med glæde og genkendelse, når medarbejderne henvender sig til dem.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne gives mulighed for at deltage i det omfang, de magter. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soigneret og veltilpasse, men at en beboer trækker til at få vasket hår og har lange beskidte negle. Tilsynet vurderer, at der i højere grad kan ske socialpædagogiske indsatser i forhold til at motivere beboer til at modtage hjælp til personlig pleje.

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse

Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	De beboere, som tilsynet talte med, kunne enten ikke svare på spørgsmålet på grund af deres sygdomsmæssige udfordringer eller havde ikke oplevelser hermed.
Tilsynets samlede vurdering	
Ingen vurdering.	

Mål 4: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne, hvor flere af beboerne svarer "ja" og griner. En beboer forklarer, at der er en god omgangstone, og at der bliver talt i en tone, som beboer godt kan lide.

	<p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi laver sjov hele tiden - Jeg har et virkelig godt forhold til personalet"</i> • <i>"De er flinke og rare"</i> <p>Tilsynet observerer en beboer, der sidder i en stol på gangareal. Beboeren sidder og kigger. Beboeren lyser meget op ved en medarbejders henvendelse og dialog. Der er en opfattelse af, at medarbejderne respekterer beboernes hjem og privatliv, hvilket understøttes af, at tilsynet ved flere lejligheder observerer, at medarbejderne banker på og afventer, inden de går ind i boligen. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De respekterer mit hjem"</i> <p>Ved spørgsmål omkring aktiviteter viser en beboer et bordkort med billeder fra Tenerife frem. Tilsynet spørger, om beboer har været der, og beboer svarer "ja" med stor glæde i stemmen. En anden beboer siger, at der indimellem er noget at lave, og at medarbejderne nogle gange spørger, om beboer skal med i kælderen. En tredje beboer giver udtryk for at savne gåture. Dette er dog ikke noget, som beboer har talt med medarbejderne om.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne, hvor medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv. Tilsynet vurderer, at beboerne i forskelligt omfang tilbydes aktiviteter og samvær.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	De beboere, som tilsynet talte med, kunne enten ikke svare på spørgsmålet på grund af deres kognitive svækkelser eller havde ikke oplevelser hermed.
Tilsynets samlede vurdering	
Ingen vurdering.	

3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er gennemført en indsats i forhold til hygiejne, som er blevet skærpet af situationen med Covid-19. Ifølge medarbejderne har Covid-19 fyldt meget, og gør det fortsat. Dette har blandt andet haft indflydelse på aktiviteterne, som alle er flyttet ud i afdelingerne. Covid-19 har også medført en øget pædagogisk opgave i forhold til beboerne, som kan have vanskeligt ved at overholde gældende restriktioner, som fx afstandskrav.</p> <p>Der har været tavlemøder, som øger ensartethed i tilgangen til beboerne. Tavlerne medvirker også til at skabe et bedre flow i hverdagen, og understøtter dokumentationen i Cura.</p> <p>I forhold til projektet <i>"Når mennesket momentvis bliver borte"</i> beskriver medarbejderne, at det har skabt refleksion og bidraget positivt til god kollega-feedback. Gennem projektet er der skabt en øget tillid, hvor det er acceptabelt at stille reflekterende spørgsmål ved den måde, som plejen udføres på.</p>

	Medarbejderne fortæller, at der har været fokus på medicinvogne og opbevaring af medicin, samt at der er ved at blive lavet medicinrum.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	I forhold til kommunikationen med beboerne fortæller medarbejderne, at det er væsentligt at have ligeværdig dialog, hvor man møder beboerne i øjenhøjde. Det fremhæves, at kommunikationen skal være anerkendende og målrettet den individuelle beboer, hvor man møder beboeren der, hvor han/hun er. Det er vigtigt, at man ikke udviser travlhed, men at man giver sig tid og viser beboerne, at de er det vigtigste. Det er nødvendigt at være opmærksom på beboernes selvbestemmelse og være respektfuld i kommunikationen. Kropssproget fremhæves også, og medarbejderne beskriver, at de er særligt opmærksomme på kropssproget i tiden med Covid-19, hvor der anvendes værnemidler. Livshistorien kan anvendes som baggrundsmateriale for en meningsfuld samtale med beboerne.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, at de søger at skabe en god og tillidsfuld relation til beboerne. Der sikres inddragelse og medindflydelse allerede ved indflytningssamtalen, hvor der spørges ind til beboerens ønsker, vaner og behov. Det kan være nødvendigt at involvere pårørende, hvis beboer ikke selv kan deltage. Medarbejderne fremhæver, at de har en stor opmærksomhed omkring beboernes præferencer og selvbestemmelse, hvor medarbejderne arbejder med at efterleve beboernes ønsker og behov i hverdagen. Der lyttes efter små ting, som beboerne giver udtryk for, da det har værdi for beboerne. Fx hvis en beboer kun vil sove i hvidt sengetøj. Der udvises respekt for beboernes grænser, hvor et nej er et nej. Medarbejderne fortæller, at der i hverdagen er stort fokus på meningssskabende aktiviteter, hvor klippekort fx anvendes til en gåtur eller en-til-en kontakt. Det er ikke altid, at anvendelsen af klippekortet italesættes eller dokumenteres.
Rehabilitering	Rehabilitering handler ifølge medarbejderne i høj grad om at vedligeholde beboerens funktionsniveau og sikre, at beboerne får succesoplevelser, fx ved at motivere en beboer til at knappe blusen selv eller gå få skridt i boligen. Rehabilitering kan også være kompenserende, hvor det sikres, at beboerne har de rette hjælpemidler, der understøtter, at beboernes funktionsniveau bibeholdes. Medarbejderne anvender den rehabiliterende tilgang i alle typer af opgaver, da det giver beboerne øget livskvalitet. Medarbejderne beskriver, at de selv oplever glæde, når det lykkes en beboer at udføre en opgave eller dele af en opgave, selvstændigt.
Samarbejde	Ved indlæggelser er der et tæt og løbende samarbejde med hospitalet, hvor plejehjemmets sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent kontakter hospitalet hver anden dag og op til udskrivelse. Ifølge medarbejderne medvirker dette til, at der hurtigt iværksættes relevante tiltag, inden en beboer kommer hjem. Internt på plejehjemmet sikres det tværfaglige samarbejde blandt andet ved, at flere af terapeuterne deltager i plejen. Der afholdes også faste tværfaglige konferencer, hvor beboernes mål og behov gennemgås. Medarbejderne beskriver også, at der er et tæt samarbejde med sygeplejen. Medarbejderne fremhæver handlingsanvisninger som et af de redskaber, der medvirker til at skabe sammenhæng på tværs af vagter. Der er derfor stor opmærksomhed på at tilrette handlingsanvisningerne ved ændringer. Det gode samarbejde medvirker til at skabe en god stemning for beboerne. Det sikrer ensartethed i plejen, hvor alle samarbejder omkring fælles mål.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne arbejder med at sikre beboernes selvbestemmelsesret og støtter beboerne i at anvende egne ressourcer i den udstrækning, beboerne kan. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på det tværfaglige samarbejde, og at der arbejdes på en måde, der sikrer sammenhæng i beboernes forløb.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>For at skabe tryghed for beboerne beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at inkludere beboerne og skabe en forudsigelig hverdag med rutiner. Hos beboere med sanseforstyrrelser er det vigtigt at have en opmærksomhed på den fysiske tryghed, som kan styrkes gennem berøring. Tryghed kan også skabes gennem kontinuitet, hvor både tavlemøder, besøgsplaner og faste kontaktpersoner medvirker til øget kontinuitet.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde, fx omkring forebyggelse af tryksår, bidrager til øget sikkerhed for beboerne. Der væskeregistreres ved indflytning, og medarbejderne beskriver, at de anvender TOBS ved behov, samt at de hurtigt iværksætter relevante handlinger som fx stix af urin.</p> <p>Medarbejderne redegør for korrekt medicinadministration, herunder også at medicinen skal ses indtaget.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er særdeles fagligt reflekterende i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Der redegøres på tilfredsstillende vis for korrekt medicinhandling.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne fortæller, at opgaverne fordeles på baggrund af kompetencer og gennem hensyn til relationer mellem beboer og medarbejder. Dette er fx gældende, hvis en beboer kun ønsker at modtage bad fra én bestemt medarbejder.</p> <p>For at skabe overblik og undgå forstyrrelser anvendes en oversigt, hvor det tydeligt fremgår, hvordan de forskellige opgaver er fordelt. Medarbejderne beskriver det som et godt redskab, der medvirker til at skabe struktur i hverdagen.</p> <p>Når der observeres forandringer i beboernes tilstand, beskriver medarbejderne, at de indledningsvis altid spørger beboerne om, hvordan de har det. Ved akutte situationer tilkaldes ansvarshavende person. I andre situationer beskriver medarbejderne, at de foretager forskellige faglige observationer, herunder udfører de TOBS. Medarbejderne fortæller, at de er gode til at sparre med hinanden, og at der altid er hjælp at hente.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Der er lidt forskel på, hvordan dokumentationsarbejdet tilrettelægges, men flere af medarbejderne beskriver, at der dokumenteres løbende, og at de anvender funktionen med opgaver i Cura for at sikre opfølgning hos en konkret beboer. Medarbejderne beskriver, at de prioriterer at færdiggøre dokumentationen, inden de går hjem, og at de ikke oplever udfordringer i forhold til at få tid og ro til dokumentationen.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne nævner VAR og KK-intra samt ABC-mapper, der findes fysisk i afdelingerne. VAR anvendes meget, fx hvis medarbejderne oplever usikkerhed omkring, hvordan en opgave skal udføres. VAR anvendes også til at sikre kvaliteten i handleplaner.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring tilrettelæggelsen af plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med anvendelsen af instrukser og vejledninger og redegør på fin vis for anvendelsen af disse.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver besøgsplanerne som værende et godt redskab, der medvirker til at skabe ensartethed i plejen af beboerne. Besøgsplanerne anvendes primært hos de beboere, som medarbejderne har mindre kendskab til eller af vikarer. Besøgsplanerne skal være detaljeret og indeholde en tydelig og fyldestgørende beskrivelse af beboerens behov, og hvordan opgaven skal udføres.
Handlingsanvisninger	Det er sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der udarbejder handlingsanvisninger og har ansvar for, at de er opdaterede. Der er fokus på at sikre ensartethed i handlingsanvisningerne, og at de er detaljeret i forhold til opgaveløsningen. Medarbejderne beskriver at have kompetencer til at udføre opgaven. Der redegøres for, at der udarbejdes handlingsanvisninger ved alle sundhedslovsindsatser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, samt at arbejdsredskaberne anvendes som tiltænkt.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2020" 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 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.
<p>2 - Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
<p>3 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
<p>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
<p>5 - Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften- eller weekend-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 på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringssvar 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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