



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Peder Lykke Centret

Uanmeldt fokuseret tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	16
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	23
4.	VURDERING AF FOKUSEMNE ERNÆRING	28
4.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE ERNÆRING	28
4.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNE ERNÆRING	28
5.	DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE ERNÆRING	30
5.1	DOKUMENTATION	30
5.2	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	32
5.3	INTERVIEW AF BEBOERE.....	34
6.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	35
6.1	FORMÅL	35
6.2	METODE	35
6.3	VURDERINGSSKALA.....	36
6.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	36
7.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	37
8.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	38

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

Herefter indeholder rapporten tilsynsresultat for den fokuserede del af tilsynet, der behandler emnet ernæring, med begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fokuserede del af tilsynet. Efterfølgende findes data for fokusemnet opdelt i forskellige temaer baseret på dokumentationsgennemgang, interview med medarbejdere, interview med beboere samt evt. observationer.

For hele tilsynet gælder, at 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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Peder Lykke Centret, Peder Lykkes Vej 63-65, 2300 København S
Leder: Mette Olsen
Antal boliger: 148 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. november 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets leder • Observationsstudier • Gennemgang af dokumentation for ernæringsområdet • Tilsynsbesøg hos 12 beboere • Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 3 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Senior 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 plejehjemmet Peder Lykke Centret. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen, under afsnit 6.3:

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det vurderes, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, som understøtter en høj kvalitet i indsatsen og plejen til beboerne, og at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Tilsynet har foretaget to observationsstudier af personlig pleje. Herudfra vurderer tilsynet, at der under det ene observationsstudie foregår en anerkendende, ligeværdig og respektfuld kommunikation, som er målrettet beboerens individuelle behov, men at en medarbejder i et tilfælde anvender "vi" i stedet for "du" i kommunikationen med beboeren. Medarbejderen sikrer beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, samt at hjælpen tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang.

I det andet observationsstudie af personlig pleje vurderes det, at der er en sparsom kommunikation, som i mindre grad er målrettet beboeren. Medarbejderen udviser sparsom opmærksomhed på at skabe kontakt til beboeren, og anvender kun i enkelte tilfælde øjenkontakt og fysisk berøring i kommunikationen med beboeren. Herudover vurderes, at der i flere tilfælde anvendes "vi" i kommunikationen i stedet for "du".

Det vurderes, at medarbejderen er opmærksom på at sikre beboerens medindflydelse under plejen, men at indsatsen ikke i tilstrækkeligt omfang udføres ud fra en personcentret tilgang. Det vurderes, at medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang afstemt beboerens ressourcer. Det vurderes dog, at indsatsen ikke udføres i tilstrækkeligt omfang ud fra en personcentret tilgang.

Det vurderes, at begge observationsstudier af personlig pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Medarbejderen i det ene studie har dog sit primære fokus på plejen og organiseringen af denne, frem for at få beboerens opmærksomhed.

Tilsynet har herudover foretaget et observationsstudie af måltidet, hvortil det er tilsynets vurdering, at der generelt foregår en anerkendende og værdig dialog, men at medarbejderne ikke sikrer en tydelig præsentation af maden for beboerne, som ikke gives mulighed for at vælge mad fra fadene, grundet serveringsformen. Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, i det omfang serveringsformen tillader, men der sker ikke en tilstrækkelig hensigtsmæssig organisering af måltidet, idet der er en del ventetid, hvor beboerne ikke sikres tilstrækkelig orientering om årsagen.

Tilsynet vurderer, at der i alle tre observationsstudier forekommer flere mangler i forhold til de hygiejniske principper. Under den personlige pleje drejer dette sig om, at medarbejderne ikke foretager den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Under måltidet omhandler manglerne, at medarbejderne er iført handsker, idet de varetager opgaver i forhold til anretning og servering af maden, hvor der ligeledes er kontakt med beboerne. Der forekommer ingen skift af handsker mellem de udførte arbejdsgange. Ligeledes vurderes, at medarbejderne ifører sig engangsforklæde efter et stykke tid.

Den personlige pleje udføres herudover ud fra gældende retningslinjer. Det vurderes dog, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke er tilstrækkeligt opmærksom på at sikre beboerens blufærdighed.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne vurderer tilsynet, at plejehjemmet har en hjemlig indretning, som er målrettet beboernes behov. Det vurderes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og anerkendende kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er et varieret udvalg af aktiviteter og mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

Tilsynet har foretaget interview af 12 beboere fordelt på plejehjemmets afdelinger. På baggrund heraf vurderes, at beboerne giver udtryk for at opleve en høj grad af trivsel og selvbestemmelse i deres hverdag

på plejehjemmet. Beboerne oplever generelt tryghed i deres hverdag, men det vurderes, at særligt en beboer beskriver manglende besvarelse af nødkald, hvilket påvirker beboerens oplevelse af tryghed.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Beboernes bolig og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det vurderes, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne giver udtryk for, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres på de aftalte tidspunkter.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen, som ofte leveres af faste medarbejdere. Samtidig vurderes, at beboerne i forskellig grad oplever, at hjælpen leveres af afløsere/vikarer, men at alle beboere, fraset én, finder dette uproblematisk, idet vikarer/afløsere ved, hvilken hjælp og støtte de har behov for. Beboerne giver i høj grad udtryk for at opleve en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side, som ligeledes udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med plejehjemmets aktivitetsudvalg og mulighed for samvær, men at to beboere efterspørger flere aktiviteter på afdelingerne, og at en konkret beboer efterspørger aktiviteter og samvær, som er målrettet beboerens behov.

Beboerne giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet, og det vurderes, at beboerne generelt oplever mulighed for indflydelse på menuen, hvor de oplever, at der bliver lyttet til deres meninger. Beboerne beskriver stemningen under måltidet som værende god og hyggelig, fraset en beboer, som oplever, at måltidet kan være lidt stille.

Tilsynet har foretaget interview af fire medarbejdere og vurderer på baggrund heraf, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, med sammenhæng til flere af de emner, som er italesat af ledelsen.

Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen og for korrekt kontrol i forbindelse med medicinadministration. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvorledes der sikres en ligeværdig, anerkendende og respektfuld kommunikation med beboerne. Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for, hvordan beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, samt hvordan indsatsen til beboerne leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne kan herudover redegøre for arbejdsgange i henhold til plejen af beboerne og dokumentationsarbejdet, hvor de udsøger instrukser og vejledninger, samt hvordan disse anvendes i det daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med sikre handlevejledende beskrivelser i både besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at kommunikationen under det ene observationsstudie af personlig pleje i mindre grad er målrettet beboerens individuelle behov. Samtidig bemærkes, at der anvendes "vi" i stedet for "du", at indsatsen ikke i tilstrækkeligt omfang udføres ud fra en personcentret tilgang, og at medarbejderen ikke er tilstrækkelig opmærksom på at sikre beboerens blufærdighed.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne anvender en personcentret tilgang i indsatsen med beboerne, og at der udvises opmærksomhed på at sikre beboernes blufærdighed. Samtidig anbefales, at der iværksættes indsatser, som understøtter en anerkendende og værdig kommunikation, som er målrettet beboernes behov, og hvor beboerne tiltages med "du" i stedet for "vi".

Tilsynet bemærker, at medarbejderne under begge observationsstudier til personlig pleje ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.	Tilsynet anbefaler, at gældende hygiejniske retningslinjer til en hver tid følges, og at ledelsen arbejder målrettet med at sikre, at medarbejderne udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.
Tilsynet bemærker, at der i forhold til observationsstudiet af måltidet ikke sikres en tydelig præsentation af maden, og at beboerne ikke gives tilstrækkelig mulighed for selv at vælge hvilken mad, de ønsker serveret.	Tilsynet anbefaler, at der iværksættes indsatser, som understøtter værtskabet under måltidet, at der her arbejdes målrettet med præsentation af maden, og at beboerne gives mulighed for selv at vælge hvilken mad, de ønsker serveret.
Tilsynet bemærker, at måltidet er organiseret mindre hensigtsmæssigt, hvor der forekommer ventetid, uden at beboerne er orienteret om årsagen. Samtidig bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke skifter handsker mellem anretning og servering af maden og kontakten til beboerne. Ligeledes bemærkes, at medarbejderne et stykke inde i måltidet ifører sig engangsforklæder.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre en hensigtsmæssig organisering af måltidet, hvor beboerne informeres om forsinkelser. Samtidig anbefales, at der sikres en tydelig fordeling af medarbejdernes roller under måltidet, således at der også rettes en skærpet opmærksomhed på at sikre arbejdsgange, som understøtter, at medarbejderne overholder gældende hygiejniske retningslinjer i forbindelse med anretning og servering af måltidet.
Tilsynet bemærker, at en konkret beboer giver udtryk for utilfredshed omkring flere forhold, herunder oplever beboeren utryghed, hvilket skyldes manglende besvarelse af nødkald, og efterspørger aktiviteter og samvær, som er målrettet beboerens behov.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre tilfredshed og tryghed hos den konkrete beboer.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Tilsynet indledes med, at lederen redegør for opfølgninger på sidste års virtuelle tilsyn. Her modtog plejehjemmet anbefalinger målrettet dokumentationen og målrettet beboernes oplevelse af travlhed blandt medarbejderne, samt at afløsere i mindre grad havde kendskab til beboernes behov for hjælp. Lederen beskriver, at der arbejdes med systematisk oplæring af medarbejderne i dokumentationen. Lederen beskriver opgaven som udfordrende, hvilket blandt andet skyldes et komplekst system. Plejehjemmet har ansat en sygeplejerske yderligere, som varetager sidemandsoplæring af alle medarbejdere. Undervisningen foregår i en afdeling ad gangen, og lederen beskriver, at man endnu ikke er helt i mål. Lederen fortæller, at der er indført en arbejdsgang på plejehjemmet, som skal medvirke til at sikre, at afløsere har kendskab til opgaven hos beboerne. Hertil beskriver lederen, at de faste medarbejdere har ansvaret for at introducere afløseren og bede dem om at læse besøgsplanen. I forhold til beboernes oplevelse af travlhed blandt medarbejderne beskriver lederen, at alle medarbejdere mødes én gang om året, ud fra forskellige temaer. Her er talt om attitude og måder at møde mennesker på, selv om man har travlt. Samtidig beskrives, at det har været en hård sommer, og at Covid-19 har bevirket ændring i mange arbejds gange samt øget belastning hos medarbejderne, hvilket kan betyde, at der kan være beboere, som fortsat er påvirkede.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Lederen fortæller, at der er en stor opmærksomhed på pårørendesamarbejdet, som har været påvirket af Covid-19. Der er inviteret til pårørende-møde i det nye år og plejehjemmet fastholder afholdelse af julefrokost med deltagelse af pårørende. Det øvrige kvalitetsarbejde har ligeledes været påvirket af Covid-19, og der har været udskiftning i ledergruppen. Lederen fortæller, at der er arbejdet med at holde kvalitetsniveauet ved lige, blandt andet gennem ansættelse af den nye sygeplejerske, som arbejder målrettet med dokumentationsområdet. Herudover arbejdes der ud fra en fast strategiplan, hvor der afholdes faste fokusuger. Tilsynet fremviser en oversigt, hvor der ses, at hver uge har et tema, som gentages løbende gennem året. Her er arbejdet med temaer som hygiejne, forflytning samt rengøring og oprydning. Der arbejdes fortsat med Forbedringsmodellen, og BPSD er langsomt implementeret. Lederen beskriver BPSD-metoden, som et godt og brugbart redskab, og kommer med et eksempel, hvor en beboer fik en roligere adfærd og bedre nattesøvn gennem indsatser, som var identificeret ved brug af metoden. Der er oprettet stimuli-rum på plejehjemmet, og der er planer om at sende 12 medarbejdere på uddannelse i "tryk-terapi", således at beboere med lægeordination kan modtage tryk-behandling fra en medarbejder ud fra fastsat frekvens. Lederen fortæller, at der også er arbejdet med overlap mellem vagttag og indholdet i overlappet. Her ønskes større fokus på at sikre sammenhæng mellem døgnnet ud fra beboernes livskvalitet.

	Herudover er der udarbejdet en ny introduktionsplan med anvendelse af makkerpar og introduktion gennem en længere periode. Funktionsbeskrivelsen af kontaktpersonen er opdateret, og der arbejdes målrettet med at sikre forståelse for beboernes liv på plejehjemmet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, som understøtter en høj kvalitet i indsatsen og plejen til beboerne.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Lederen beskriver, at plejehjemmets kvalitetsorganisation består af kvalitetssygeplejersken og ledelse, hvor medarbejdere deltager ud fra forskellige emner. Fx kan demensvejledere eller forflytningsvejledere deltage i de fastsatte møder, som ofte også omhandler praksisnære forhold, som medvirker til at ensrette arbejdsgange på tværs af afdelinger og skabe livskvalitet for beboerne. Herudover drøftes utilsigtede hændelser og dokumentation som en fast del af møderne. Plejehjemmets fagstab består af kvalitetssygeplejersken og en specialkonsulent, som understøtter kvalitetsarbejdet. Herudover er en sygeplejerske, som udover at være ansvarlig for dokumentationen, også tovholder for demensnetværket. Demensnetværket består af repræsentanter fra hver afdeling. Netværket mødes jævnligt til café-møder, hvor der også inviteres til oplæg udefra. Der er ligeledes en sårsygeplejerske, som har et tæt samarbejde med plejehjemmets fysioterapeut. Lederen fortæller, at fysioterapeuten arbejder tæt sammen med afdelingerne, og at indsatsen foregår i både dag- og aften timer. Der er fokus på beboerne som helhed og den rehabiliterende indsats. Herudover har der netop været fokus på hjælpemidler, hvor fysioterapeuten har fulgt medarbejderne i deres arbejde med beboerne, og bidraget med vejledning og sparring, i forhold til hjælpemidler og arbejdsstillinger. Lederen fortæller, at der på nuværende tidspunkt er 16 % af beboerne med anden etnicitet end dansk. På plejehjemmet er et etnisk ressource team, som rummer mange forskellige sprog. Teamet deltager i arbejdet med at udvikle videns materiale på området. Herudover beskriver lederen, at der er et tæt samarbejde med plejehjemslægen, som har lægehus i huset. Der afholdes fast stuegang, og en gang om måneden varetager lægen undervisning af medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til stemningen på afdelingerne og medarbejdernes tone i kommunikationen med beboerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 1:</u> Medarbejderen kommunikerer respektfuldt til beboeren. Der tales i et stille og rolig tonefald. Beboeren tiltales ved fornavn. Beboeren samtaler ikke under plejeforløbet, og medarbejderen forsøger ikke umiddelbart at komme i dialog med beboeren. Medarbejderen har primært fokus på den opgave, hun skal udføre. Først til sidst i plejen fortæller medarbejderen, at beboeren får besøg senere i dag. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke har øjenkontakt med beboeren, mens hun giver informationen. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen kun i få situationer anvender fysisk berøring, hvilket ellers vurderes relevant i flere tilfælde for at skabe en god relation til beboeren. Først til sidst, hvor beboeren sidder i sin kørestol og er klar til morgenmad, bukker medarbejderen sig ned for i dialogen at være i øjenhøjde med beboeren. Beboeren svarer med enstavelsesord på medarbejderens spørgsmål. I beskrivelsen af den pleje, der skal foregå, starter medarbejderen flere gange sætningen med "Vi skal..". <u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 2:</u> Medarbejderen starter med at sige godmorgen til beboeren og spørger, om beboeren har sovet godt. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og meget omsorgsfuld tone til beboeren. Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejderen holder små pauser undervejs i plejen for at komme i dialog med beboeren. Medarbejderen anvender forsigtigt lidt humor i sin kommunikation med beboeren. Beboeren svarer med et smil. Mens beboeren og medarbejderen er på badeværelset, bringer medarbejderen flere emner i spil, der alle er relevante for beboeren. Eksempelvis tales om, hvordan beboeren har det med den nye siddeplads ved måltiderne, og der tales om kommende aktiviteter. I dialogen med beboeren sikrer medarbejderen sig god øjenkontakt og anvender flere gange fysisk berøring. Tilsynet bemærker, at en kollega, som skal hjælpe med forflytningen, indleder med at spørge beboeren: "Har vi sovet godt". <u>Observation af tyrkisk middagsmåltid og aktivitet:</u> Beboerne sidder rundt om bordet og venter på, at maden bliver serveret. Ved flere borde sidder medarbejderne med, og der er en hyggelig dialog omhandlende det kommende arrangement, som er en overraskelse for beboerne. Beboerne ved kun, at det er et tyrkisk arrangement. Tilsynet observerer særligt, at der ved et af bordene foregår en meget anerkendende og værdig dialog. Medarbejderne sikrer på en god og omsorgsfuld måde, at fastholde beboerne ved bordet. En medarbejder oplyser, at maden nu er klar, og det er tyrkisk mad, der er ikke yderligere forklaring om maden. Medarbejderen oplyser, at det grundet Covid-19 ikke er muligt at servere maden på fade. Dertil forklarer medarbejderen, at der vil blive serveret lidt af hver ret på en tallerken til beboerne. Medarbejder oplyser, at det er tilladt at levne, hvis man ikke kan lide maden, og det er ligeledes tilladt at bede om at få en anden tallerken.

	I forbindelse med serveringen observeres det, at kun nogle beboere får en forklaring eller information om maden. Nogle beboere spørger selv ind til, hvad der serveres, der hersker generelt lidt spænding omkring den tyrkiske mad. Ved et bord forklarer medarbejderen, der sidder ved bordet, efterfølgende til beboerne, hvad der er i fadene. En medarbejder spørger en anden medarbejder, efter maden er serveret, om hun vil præsentere maden. Medarbejder oplyser, at hun først skal læse om dette, da hun ikke kender tilstrækkeligt til detaljerne for menuen. Maden bliver ikke præsenteret.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 1:</u> Medarbejderen starter med at fortælle beboeren, hvad der skal ske. Beboeren er præget af sin demenssygdom og udtrykker ikke behov og ønsker. Under hele plejeforløbet er medarbejderen opmærksom på at fortælle beboeren om de ting, hun gør. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen har mindre fokus på at have god øjenkontakt og være i fysisk kontakt med beboeren. Således observeres en mindre personcentreret tilgang, som ellers vurderes særdeles relevant i forhold til beboerens komplekse udfordringer. <u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 2:</u> Medarbejderen fortæller beboeren, at <i>"i dag gør vi bare, som vi plejer"</i>. Beboeren smiler herved. Medarbejderen er meget opmærksom på at fortælle beboeren, hvad der skal ske. Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren ikke skal gives for mange valgmuligheder. Medarbejderen stiller beboeren spørgsmål, når det er relevant. Eksempelvis spørger medarbejderen, om beboeren sidder godt, om beboeren er færdig på toilettet, og om beboeren føler sig tilpas. Beboeren inddrages i valg af påklædning. <u>Observation af tyrkisk middagsmåltid og aktivitet:</u> Medarbejderen serverer drikkevarer, hvor beboerne kan vælge mellem sodavand, øl eller vin. Der serveres mad individuelt til beboerne. Beboeren gives dog ikke mulighed for selv at vælge mad fra fadene, se tidligere beskrivelse.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 1:</u> Beboeren kan kun i meget begrænset omfang inddrages i plejen. Medarbejderen guider beboeren til selv at vende sig i sengen, men må give en del støtte. En enkelt gang forsøger medarbejderen at give beboeren en klud i hånden. Beboeren anvender ikke kluden. <u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 2:</u> Medarbejderen giver sig god tid til at guide og støtte beboeren, så beboerens egne ressourcer kan inddrages. Eksempelvis fortæller medarbejderen, hvordan beboeren skal gribe fat i sengehesten ved forflytninger. Medarbejderen anvender støtte og guidning som led i at inddrage beboerens egne ressourcer i forhold til den øvre personlige pleje. Medarbejderen viser eksempelvis med sit kropssprog, hvordan beboeren skal vaske sine hænder. <u>Observation af tyrkisk middagsmåltid og aktivitet:</u> Den rehabiliterende tilgang benyttes og anvendes i forhold til anvisning af pladser til beboerne, hvor beboerne støttes og guides til at finde deres faste pladser.

	Dertil praktiseres den rehabiliterende tilgang i spisesituationen, hvor beboerne motiveres til at spise og klare så mange opgaver relateret til måltidet som muligt. Grundet Covid-19 er der ikke mulighed for fadservering.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie foregår en anerkendende, ligeværdig og respektfuld kommunikation, som er målrettet beboerens individuelle behov, men at en medarbejder i et tilfælde anvender "vi" i stedet for "du" i kommunikationen med beboeren. Det vurderes, at medarbejderen sikrer beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, samt at hjælpen tilrettelægges ud fra en rehabiliterende tilgang. I det andet observationsstudie af personlig pleje vurderes det, at der er en sparsom kommunikation, som i mindre grad er målrettet beboeren. Medarbejderen udviser sparsom opmærksomhed på at skabe kontakt til beboeren, og anvender kun i enkelte tilfælde øjenkontakt og fysisk berøring i kommunikationen med beboeren. Herudover vurderes, at der i flere tilfælde anvendes "vi" i kommunikationen i stedet for "du". Det vurderes, at medarbejderen er opmærksom på at sikre beboerens medindflydelse under plejen, men at indsatsen ikke i tilstrækkeligt omfang udføres ud fra en personcentret tilgang. Det vurderes, at medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang afstemt beboerens ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet af måltidet generelt foregår en anerkendende og værdig dialog, men at medarbejderne ikke sikrer en tydelig præsentation af maden for beboerne, som ikke gives mulighed for at vælge mad fra fadene, grundet serveringsformen. Det vurderes, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang under måltidet, i det omfang serveringsformen tillader.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 1:</u> Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen arbejder målrettet og systematisk. Det er tydeligt, at medarbejderen kender beboerens behov for hjælp. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen primært har fokus på den pleje, der skal udføres, fremfor i sin organisering og tilrettelæggelse af hjælpen at få beboerens opmærksomhed. <u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 2:</u> Medarbejderen udfører hjælpen i et tempo, der er afstemt beboerens behov. Medarbejderen udviser tålmodighed og har i sin organisering og tilrettelæggelse af plejen løbende fokus på beboerens velbefindende. Medarbejderen sikrer sig eksempelvis flere gange, at beboeren er klar til at modtage hjælpen og befinder sig tilpas hermed. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i plejeforløbet. <u>Observation af tyrkisk middagsmåltid og aktivitet:</u> Beboerne er inviteret til tyrkisk middag. De beboere, som tilsynet taler med, oplyser, at de er informeret om middagen på tilsynsdagen, og at de glæder sig til arrangementet. Beboerne inviteres til bordene kl. 12.00. Beboerne sidder klar og venter ca. 20 minutter, før maden bliver kørt ind i spise-stuen. Der hersker lidt uro ved nogle af bordene, da beboerne ikke er blevet orienteret om, hvorfor der er ventetid på maden. Tilsynet overhører, at nogle beboere mener, at maden måske er brændt på. Selve anretningen og serveringen af maden virker ikke hensigtsmæssigt tilrettelagt, og derved sker der mangler i forhold til overholdelse af de hygiejniske principper, hvilket beskrives og vurderes i næste afsnit.

	Da maden er serveret for alle beboerne, køres madvognen til side, og en tyrkisk danser ankommer.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at arbejdet under de to observationsstudier af personlig pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Dog vurderes, at medarbejderen i det ene studie har sit primære fokus på plejen og organiseringen af denne, fremfor at få beboerens opmærksomhed. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke sikres tilstrækkelig orientering om årsagen til ventetid, for servering af maden	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 1:</u> Medarbejderen udfører let oprydning og sengeredning. Medarbejderen anvender handsker til opgaven og foretager umiddelbart herefter korrekt håndhygiejne. Sengebordet sprittes af og sættes foran beboeren. Boligen efterlades ryddelig. <u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 2:</u> Alle praktiske opgaver blev udført efter, at tilsynet havde forladt studiet, og disse er derfor ikke observeret. <u>Observation af tyrkisk middagsmåltid og aktivitet:</u> Beboerne er samlet rundt om fire borde, som er dækket med grønne duge, servietter og lyskæder. Spiseområdet er pyntet op med julepynt. På bordene er der små skåle med salt og peber poser. Maden køres ind på to store rulleborde. Der hersker lidt forvirring i starten af måltidet, og en beboer bliver vred, da hun ikke helt kan forstå en anden beboers adfærd. Straks er en medarbejder til stede og hjælper med at løse konflikten. Beboer taler ikke dansk, så dialogen foregår på engelsk. Medarbejderne anretter maden på en tallerken og serverer herefter maden for beboerne iført handsker. Medarbejderne går herefter tilbage til madvognen, tager en ny tallerken og fortsætter samme praksis. Indimellem berører medarbejderne fx en beboer på skulderen eller en stol. Der bliver ikke skiftet handsker ved disse berøringer eller mellem anretning og servering. Efter et stykke tid tager alle medarbejderne pludselig forklæde på. Da maden er serveret, sætter medarbejderne sig ned mellem beboerne, og indtager ligeledes et måltid. Der er god stemning, og beboerne finder, at maden er spændende. Pludselig bliver der tændt for musikken, og en tyrkisk danser ankommer og danser mellem bordene, beboerne klapper og virker meget begejstrede for overraskelsen.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u> Medarbejderen anvender forklæde og handsker under plejeforløbet. Medarbejderen foretager ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Beboeren får hjælp til øvre og nedre personlig pleje i sengen. Medarbejderen tager undertrøje af beboeren og giver ikke en anden på efter udførelse af den øvre personlige pleje, hvilket resulterer i, at beboeren på et tidspunkt ligger helt nøgen i sin seng.

	Medarbejderen spørger først, om beboeren fryser, efter at hun har givet beboeren underbukser og t-shirt på igen. Resten af påklædningen foregår også, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren forflyttes fra seng til kørestol. Medarbejderen får en kollega til at hjælpe sig. Tilsynet bemærker, at kollegaen henvender sig til beboeren og i en enkelt situation anvender fysisk berøring. Det lykkes kollegaen at få øjenkontakt med beboeren. Beboeren smiler let. <u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u> Medarbejderen starter med at elevere beboers seng, og tilbyder lidt koldt at drikke. Beboeren drikker en del af den æblejuice, medarbejderen har fundet i køleskabet. Flere gange under plejeforløbet tilbydes beboeren noget at drikke. Medarbejderen anvender forklæde og handsker under plejeforløbet. Medarbejderen foretager ikke i alle de relevante situationer den nødvendige håndhygiejne mellem hvert handskeskift. Medarbejderen starter med at udføre hjælp til nedre hygiejne. Medarbejderen spørger, om kluden føles dejlig varm. Beboeren nikker hertil. Medarbejderen tager hensyn til beboers blufærdighed og lægger eksempelvis et håndklæde over beboeren. En kollega kommer ind og hjælper med forflytning. Kollegaen hilser venligt på beboeren. Under forflytning af beboeren, forsikres beboeren om, at hun kan være tryk, og at hun ikke falder nogen steder. Beboeren hjælpes på badeværelset, hvor resten af den personlige pleje og hjælp til påklædning udføres. Medarbejderen informerer beboeren om de observationer, hun gør af beboers hud. Medarbejderen forsikrer beboeren, at alt ser fint ud. Efter endt pleje serveres morgenmad for beboeren. <u>Observation af tyrkisk middagsmåltid og aktivitet:</u> Ikke aktuelt for observationsstudiet.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der i alle tre observationsstudier forekommer flere mangler i forhold til de hygiejniske principper. Under den personlige pleje drejer dette sig om, at medarbejderne ikke foretager den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Under måltidet omhandler manglerne, at medarbejderne er iført handsker, idet de varetager opgaver i forhold til anretning og servering af maden, hvor der ligeledes er kontakt med beboerne. Der forekommer ingen skift af handsker mellem de udførte arbejdsgange. Ligeledes vurderes, at medarbejderne først ifører sig engangsforklæde efter et stykke tid. Den personlige pleje udføres herudover ud fra gældende retningslinjer. Det vurderes dog, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke er tilstrækkeligt opmærksom på at sikre beboers blufærdighed.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	På enkelte af plejehjemmets afdelinger er der netop pyntet op til jul. Der hænger granguirlander fra loftet og står juletræ med lys og tilhørende gaver. På de afdelinger, som endnu ikke har pyntet op, står alt julepynten klar, således at der kan være hyggeligt pyntet til første søndag i advent. Plejehjemmets afdelinger har en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen.

	På de fælles gange ses billeder, vitrineskabe, kommoder og klaver, som alle fremstår målrettet generationen. Afdelingerne består af forskellige fælles opholdsrum og små nicher, hvor beboerne enten kan spise deres mad i fællesskab, indgå i social hygge eller slappe af foran fjernsynet. På gangarealerne er der opsat stole eller små borde, som beboerne benytter til at tage et hvil, eller til at sidde og læse dagens avis. På en afdeling er også et rum, som er indrettet med mulighed for træning. Der er træningsmåtter i en kurv, en redskabsribbe og en træningscykel. Tilsynet ser flere eksempler på, at medarbejderne henvender sig til beboerne på en venlig og respektfuld måde. Kommunikationen foregår i flere tilfælde i øjenhøjde, og medarbejderne anvender berøring i mødet med beboerne. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder. Medarbejderne stopper i flere tilfælde op og spørger ind til beboernes velbefindende. I et tilfælde henvender en medarbejder sig til en pårørende, som venter på at besøge sin ægtefælle. Medarbejderen har en kort dialog med den pårørende og tilbyder en kop kaffe, som han kan tage med ind i boligen. I et andet tilfælde henvender en medarbejder sig til en beboer og tilbyder hjælp med at ordne beboerens hår, som sidder lidt uglet. Beboeren takker ja. Efter frokosten sidder en medarbejder ved et af bordene og hjælper en beboer med at spise. En anden beboer sætter sig ved bordet. Medarbejderen spørger venligt, hvad beboeren synes om frokosten. Der tales hyggeligt sammen om tarteletter og hvordan, appetitten ofte bliver lidt lavere, jo ældre man bliver. Beboeren synes at hygge sig med dialogen med medarbejderen. Under tilsynsbesøget hilser både medarbejdere og beboere venligt og imødekommende på tilsynet. En beboer fortæller om, hvor dejligt her er på plejehjemmet. Beboeren siger: <i>Her er udmærket, men med plus på</i> og griner. En anden beboer siger spontant til tilsynet: <i>"De gør det godt her"</i>, mens en tredje beboer stopper tilsynet og begynder at fortælle livligt og med stor glæde på spansk. Beboeren fremstår i trivsel.
Sociale aktiviteter	På afdelingernes opslagstavler ses informationer om aktiviteter fra Værestedet med tilbud om blandt andet Gudstjeneste, banko og morgenmad fra bageren. Tilsynet får fremvist oversigt over ugens aktiviteter. Der ses varierede tilbud om aktiviteter som eksempelvis filmvisning, gymnastik samt arrangement omkring lydbog, hvor en kendt skuespiller læser op af en bog. Fra morgenstunden sidder tre beboere sammen på en afdeling og nyder deres morgenmad. På bordet står en kurv med brød og skåle med smør og marmelade, således at beboerne selv kan smøre maden. Ligeledes ses kander med kaffe, som beboerne selv kan skænke fra. På en anden afdeling ses ligeledes at flere beboere sidder og nyder deres morgenmad i den fælles spisestue, hvor bordene er pænt dækket med dækservietter, blomster og servietter. Tilsynet observerer, at der står en lanterne med et tændt lys foran en bolig, hvilket skyldes, at en beboer er død. Tilsynet oplyses, at der på plejehjemmet er flere traditioner ift. døden. Herunder at beboerne hentes i kiste fra boligen. Af øvrige aktiviteter og socialt samvær observerer tilsynet blandt andet: • En medarbejder sidder og snakker med en beboer om den forestående julefest. Medarbejderen spørger ind til, om beboeren ønsker at deltage i arrangementet. • To beboere sidder og taler hyggeligt sammen i den fælles TV-stue. Den ene beboer er netop færdig med at spise sin morgenmad. • En beboer sidder ved et bord og beder med svag stemme om hjælp.

	En medarbejder henvender sig straks til beboeren og spørger, hvad hun kan hjælpe med. Medarbejderen kommer med forslag til beboeren. Også en anden medarbejder retter henvendelse til beboeren for at sikre sig, at beboeren er ok. • I de tidlige eftermiddagstimer sidder to beboere ved et lille bord på gangen og klipper julepynt. Beboerne taler sammen om aktiviteten og morer sig lidt over, at de ikke længere er så gode til at klippe julepynt. • Tilsynet observerer to beboere, der opholder sig på fællesarealet. Den ene beboer spørger den anden beboer, hvad hun laver. Beboeren svarer, at hun "sidder og hygger sig".
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har en hjemlig indretning, som er målrettet beboernes behov. Det vurderes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og anerkendende kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Ligeledes vurderes, at der er et varieret udvalg af aktiviteter og mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Beboerne beskriver alle, at de har det godt på plejehjemmet, og at de trives i hverdagen. En beboer har vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål og virker ivrig i at komme tilbage til fællesarealet for at være sammen med de andre beboere. Tilsynet bemærker, at beboeren fremstår tilfreds og veltilpas. Enkelte beboere fortæller, at der kræver tilvænning at flytte på plejehjemmet, og at det kan være vanskeligt at bo tæt på så mange mennesker, man ikke kender. Størstedelen af beboerne beskriver, at de er trygge ved at bo på plejehjemmet, hvilken blandt andet skyldes, at man kan få hjælp hurtigt, eller at man kan låse sin dør. En beboer har oplevet, at medbeboere gik ind i boligen, hvilket beboeren beskriver som utrygt. Beboeren fortæller samtidig, at medarbejderne er gode til at hjælpe i de situationer, og at beboeren er glad for at bo på plejehjemmet. Beboerne kommer med følgende udsagn: - "Jeg har det da meget godt. Jeg går ned og henter aviser hver morgen". - "De lukker døren efter sig, så man ikke får besøg af fremmede udefra". - "Jeg har det fantastisk dejligt, man bliver passet så godt. De kommer ind og snakker og fortæller, hvem de er, og hvad de hedder, og man får lov at kende dem. Det synes jeg betyder noget". - "Jeg fungerer godt - Det fungerer her". - "Jeg vil sige med store ord, jeg har aldrig haft det så godt i mit liv, som jeg har det nu". - "Jeg er faldet godt til her - det er jo min sidste station her - så det er godt". - "Det er tryghed, at porten (døren) er låst om natten, og at der er en nattevagt, som er sød at snakke". - "Jeg har det meget godt, det er et godt sted at bo, det er småt, men personalet er flinke og rare, de gør mig trygge". - "Man skal vænne sig til at bo på et plejecenter, der er nogle "idioter", der bor på gangen, det er svært, at man pludselig skal bo så tæt på andre mennesker som man slet ikke kender. Men det er jo ikke plejecentrets skyld. Jeg kunne ikke tænke mig at bo andre steder".

	- <i>"Det er et godt sted, hvis man ikke kan klare sig selv mere i egen bolig. Det er et dejligt plejehjem, som gerne vil tage sig af mig".</i> En beboer giver udtryk for utilfredshed på flere områder, herunder oplevelsen af tryghed. Beboeren oplever, at der er trange forhold på badeværelset, hvor det er vanskeligt at komme rundt med kørestolen. Beboeren fortæller, at nødkaldet ikke altid besvares. Beboeren har derfor lavet sin egen procedure med at lade døren stå på klem, når beboeren er i bad og på toilettet. Dermed kan beboeren altid råbe om hjælp og blive hørt, såfremt der er behov for det. Tilsynet er i dialog med ledelsen omkring den konkrete beboer og dennes oplevelser. Ledelsen beskriver, at der blandt andet har været udfordringer med, at beboerens kald ikke altid gik igennem til medarbejderne. Der arbejdes på at finde en løsning.
Selvbestemmelse	Beboerne beskriver, at de oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag på plejehjemmet. En beboer fremhæver, at der er nogle rammer, som man skal indordne sig under, men at beboeren oplever, at medarbejderne ikke bestemmer noget på beboernes vegne. En anden beboer beskriver, at beboeren trives med de faste rammer. Beboerne siger blandt andet: - <i>"Ja, det synes jeg da. Jeg kan jo selv sætte grænser".</i> - <i>"Sådan en som mig, jeg er vant til at klare mig og bestemmer selv".</i> - <i>"Jeg har i hvert fald ikke haft problemer indtil videre".</i> - <i>"De hører på en og snakker med en, man føler sig set og hørt".</i> - <i>"Ja, der er ingen, der blander sig i mit liv, jeg er meget selvhjulpne og har en el-scooter og kan selv tilrettelægge mit liv".</i> - <i>"Jeg har ikke behov for at bestemme - det er dejligt med faste rammer".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for at opleve høj grad af trivsel og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Samtidig vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever tryghed i deres hverdag, men at særligt en beboer beskriver manglende besvarelse af nødkald, hvilket påvirker beboerens oplevelse af tryghed.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	Beboerne beskriver alle, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En beboer beskriver, at kvaliteten af hjælpen kan variere, og at medarbejderne indimellem har lidt travlt. Herudover beskriver beboerne, at hjælpen leveres ud fra deres vaner og rutiner, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis dette er nødvendigt. En beboer fortæller, at der kommer en sød pige ind hver morgen og siger <i>"Så kan du godt smide tøjet, du skal i bad"</i>. Beboeren griner og fortæller, at det er lige den måde, som beboeren godt kan lide det på. En anden beboer fortæller at vedkommende bliver tilbudt bad hver anden dag, og at hjælpen altid tilpasses til beboerens helbred, hvilket beboeren er glad for. Beboerne siger fx: - <i>"Jeg vil gerne have, at der er nogen, når jeg går i bad - det er udmærket".</i> - <i>"Jeg kan altid bede om mere hjælp, man er jo med i det".</i> - <i>"Jeg siger, at de skal komme mellem kl. 8 og halv 9, og det gør de".</i>

- *"Så snart jeg står op, så kommer der en og hjælper mig med at blive vasket og få tøj på. Er faktisk den første der kommer op om morgenen, det er meget rart".*
- *"Den er meget god - får alt den hjælp, der er behov for og lidt mere".*
- *"Jeg kommer i bad, når jeg har lyst og brug for det. Det bliver der ikke sat dato på".*
- *"Når det er den samme, der kommer, så snakker vi om, hvordan det skal være".*

Beboerne beskriver alle, hvordan de anvender deres ressourcer aktivt i plejen og hverdagen på plejehjemmet. Beboerne oplever, at medarbejderne støtter og motiverer dem til at være aktive.

Flere af beboerne beskriver, at de sætter en ære i at klare flest mulige ting selv.

En beboer fortæller, at hun ikke fik hjælp til bad. Beboeren beskriver, at det blev hun lidt sur over, fordi hendes nabo og andre beboere modtog hjælp til bad. Beboeren fortæller, at hun herefter opdagede, at hun selv kunne varetage badet. Beboeren er meget glad, og beskriver, at hun nu kan tage bad, når det passer hende.

Beboerne siger fx:

- *"Jeg skal jo kun have hjælp til det, som jeg ikke selv kan, jeg vil gerne klare så meget som muligt".*
- *"Jeg gør mange ting, nu skal jeg fx rydde lidt op senere".*
- *"Jeg reder min seng og tørrer støv af".*
- *"Jeg er helt med på, at jeg skal gøre det, jeg kan".*
- *"Jeg kan selv klare mange ting, men kan altid bede om mere hjælp".*
- *"Jeg sætter en ære i at klare så mange ting som muligt selv".*

Beboerne oplever, at de får medicinen på de aftalte tidspunkter.

En beboer fortæller, at medicinen udleveres i forbindelse med morgenmaden, og at medarbejderne altid står og ser på, at beboeren indtager medicinen.

En beboer oplever, at de indimellem kommer lidt tidligt med medicinen, men beskriver samtidig forståelse for, at medarbejderne også har andre opgaver, og at det derfor kan være nødvendigt.

Beboerne siger:

- *"Jeg vil helst have dem i forbindelse med måltider. Det kan ske, at de kommer en halv time før. Men det sker ikke så tit".*
- *"De kommer ind om morgenen og om aftenen".*
- *"Medicinen blander jeg mig ikke så meget i - det har de styr på".*

Beboerne beskriver, at de vil henvende sig til deres kontaktperson eller til medarbejderne, såfremt de oplever utilfredshed eller vil klage. Flere af beboerne beskriver samtidig, at der ikke er noget at klage over.

Enkelte beboere har erfaringer med at give deres utilfredshed til kende. Beboerne fortæller, at der bliver lyttet til dem, og at de ting, de siger, bliver taget alvorligt.

En beboer fortæller fx, at beboeren har klaget over en døråbningsknap, som beboeren ikke kunne nå grundet kørestol. Knappen er nu flyttet, således at beboeren kan nå den.

Beboerne siger herudover:

- *"Jeg regner ikke med at få problemer med noget. Vi plejer at kunne løse problemerne sammen".*
- *"Jeg har en kontaktperson, hun er dog ikke der i øjeblikket, man kan også altid tale med de andre".*
- *"Der er en talsmand, der deltager i et møde, og jeg giver hende besked".*

	- <i>"Jeg ville finde en at sige det til, men der er ikke noget at klage over. Det går meget godt".</i> - <i>"Så vil jeg sige det til min kontaktdame, som overbringer det".</i>
Observation	Beboernes fremstår alle soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboerens behov. Det er ligeledes gældende for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. Beboernes bolig fremstår ryddelige og rengjorte. Hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.
Kontinuitet i støtten	Størstedelen af beboere fortæller, at de har en kontaktperson, og at de oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Hos en beboer hænger en seddel på væggen, med navnet på beboerens kontaktperson. Beboeren fortæller, at det ikke er meget beboeren ser til kontaktpersonen, men at der hver dag er en fast medarbejder omkring beboeren. Beboeren oplever dog, at det ikke altid italesættes hvilken medarbejder, som beboeren skal modtage hjælp og støtte fra. Enkelte beboere fortæller, at de også modtager hjælp fra vikarer og afløsere. Flere af beboerne giver udtryk for, at de har forståelse for, man ikke kan undgå vikarer/afløsere i plejen, og at dette ofte er uproblematisk, fordi vikarer/afløsere ved, hvilken hjælp beboerne skal have. En beboer oplever dog, at hjælpen leveres af mange forskellige, som ikke altid ved hvilken hjælp, beboeren skal have. Beboeren fortæller, at medarbejderne instruerer vikarerne, og at det gør, at medarbejderne bruger mere tid på vikarerne, fremfor beboerne. Beboerne kommer med følgende udsagn: - <i>Det kan godt være forskellige, hvis vedkomne har fri. Men som regel er det den samme".</i> - <i>"Jeg har indtrykket af, at de (vikarer) har fået at vide, hvordan og hvorledes (hjælpen skal udføres)."</i> - <i>"Det er trygt, at det er de samme. Jeg har lært dem at kende".</i> - <i>"Jeg har en fast, der behandler mig. Hun snakker også med min søn. Hun er meget pligtopfyldende".</i> - <i>"Jeg har haft en fast i lange tider, men nu har jeg en anden fast".</i> - <i>"Jeg kender de medarbejdere, der er her".</i> - <i>"Der er primært faste medarbejdere. Der er indimellem vikarer, det kan nok ikke undgås".</i> - <i>"De er helt upåklagelige gode alle samme - og de er behagelig at snakke med, og de reagerer med det sammen, når der er noget, man ønsker at tale med dem om".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Beboernes bolig og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne giver udtryk for, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres på de aftalte tidspunkter.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen, som ofte leveres af faste medarbejdere. Samtidig vurderes, at beboerne i forskellig grad oplever, at hjælpen leveres af afløsere/vikarer, men at alle beboere, fraset én, finder dette uproblematisk, idet vikarer/afløsere ved, hvilken hjælp og støtte de har behov for.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne fortæller alle, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone. Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde og rare. En beboer undrer sig over, at alle medarbejderne kender hende, og tiltaler hende ved fornavn. Beboeren fortæller samtidig, at det føles rart. Beboerne siger blandt andet: - <i>"Det er meget godt, jeg har ikke haft nogen problemer".</i> - <i>"De er opdraget til at forstå gamle mennesker. Det er meget nemt at tale med dem, de kender til vores behov og vores tankegang".</i> - <i>"Ja, der er ingen, jeg ikke bryder mig om, de taler alle pænt".</i> - <i>"Der er ikke noget at klage over, alle er meget søde og venlige."</i> - <i>"Det er dejligt, at de ved, hvor jeg kommer fra. De er altid meget interesserede i mit modersmålsland, og det er jeg meget glad for, de spørger ind til mit hjemland på en meget interesseret måde".</i> Beboerne beskriver, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren, inden de går ind i boligen. Beboerne siger: - <i>"De banker lige på døren, og så lukker de sig selv ind".</i> - <i>"De spørger altid, om de skal låse døren".</i> - <i>"De er gode til at udvise respekt, der er selvfølgelig indimellem nogle, der er mindre gode, men de fleste er gode".</i> Beboerne beskriver aktiviteter og mulighed for samvær med de øvrige beboere, hvilket de deltager i, dog i forskelligt omfang. Beboerne oplever, at deres til- og fravalg respekteres. En beboer beskriver, at der har været mange aflysninger grundet Covid-19. Beboeren efterspørger, at aktiviteterne flyttes til afdelingerne, i stedet for blot at lukke det hele ned. Beboeren fortæller, at han glæder sig meget til aktiviteterne, og at det har stor betydning, når et arrangement pludselig bliver aflyst. En anden beboer beskriver også, at det kunne være dejligt med flere aktiviteter på afdelingen. Beboeren har dog svært ved at se, hvordan det skal fungere, da der er mange beboere, som er demente eller har hukommelsesbesvær. En tredje beboer fortæller, at samværet om sommeren, hvor man kan køre ud og deltage i samvær med mange forskellige mennesker, er dejligt. Beboerne kommer med følgende udsagn: - <i>"Jeg skal ud at gå på trapper senere. Jeg render ikke på aktivitetscentret, jeg kan sagtens aktivere mig selv".</i> - <i>"Der er mange steder, man kan gå hen og lave motion".</i> - <i>Jeg er superprivilegeret. Der er en pige (medarbejder), som gerne vil se fodbold med mig".</i> - <i>"Jeg deltager i alt, hvad jeg kan, men jeg meget hos mig selv. Til eftermiddag skal jeg ned og lave julepynt".</i> - <i>"Der er masser af tilbud. Jeg deltager i gymnastikken".</i> - <i>"Medarbejderne arbejder med, at vi har det sjovt. De laver quiz og banko på afdelingen, og spiller musik, servere kaffe og øl. Det er hyggeligt, man keder sig ikke".</i> - <i>"Jeg går til gymnastik fire dage om ugen, og det er rart".</i> - <i>"De (medarbejderne) inviterer og siger "kom, så nu skal vi have kage, nu skal vi have kaffe". Det er nogle gange for meget (beboeren har et smil på læben). Vi keder os aldrig, der er musik, og vi synger".</i>

	- <i>"Der er "Værestedet". Når det er åbent, kan man gå til gymnastik. Så er der lidt om eftermiddagen fx banko, og om fredagen er der morgenmad".</i> En konkret beboer, som tilsynet tidligere har fremhævet, beskriver, at han savner mere samvær og dialog med ligesindede. Beboeren oplever, at aktiviteterne ikke er målrettet hans behov, og at der er mange hukommelsessvækkede beboere på afdelingen. Beboeren efterspørger flere ture ud af huset.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad giver udtryk for at opleve en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation fra medarbejdernes side, som ligeledes udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med plejehjemmets aktivitetsudvalg og mulighed for samvær, men at to beboere efterspørger flere aktiviteter på afdelingerne, og at en konkret beboer efterspørger aktiviteter og samvær, som er målrettet beboerens behov.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	Kun to af de interviewede beboere beskriver erfaringer med indlæggelse eller hospitalsbesøg. Begge beboere beskriver tilfredshed i forhold til sektorovergangene, hvor beboerne oplevede, at medarbejderne fulgte op efter indlæggelse og hospitalsbesøg, og at medarbejderne generelt har tilstrækkelig viden deres forløb. Beboerne siger: - <i>"Jeg har været på hospitalet nogle gange. Der kan være en enkelt, som ikke er helt klar over det, men jeg synes, det går udmærket".</i> - <i>"Min søn kører mig på hospitalet, hvor vi får ordnet det med høreapparatet. Medarbejderne er gode til at følge op, hvis der er noget".</i> Fem andre beboere kommer med beskrivelser i henhold til deres indflytning. En beboer fortæller, at det var hårdt at flytte på plejehjemmet, og at beboeren var i sorg i forbindelse med indflytningen, grundet ægtefællens død. Beboeren beskriver, at medarbejderne var gode til at få beboeren til at føle sig velkommen. De øvrige beboere beskriver ligeledes, at medarbejderne var gode til at byde beboerne velkomne. En beboer fortæller, at der var sat en blomst ind i boligen. En beboer beskriver indflytningen som ensomt og beskriver, at medarbejderne ikke orienterede beboeren om tidspunkt for måltider. Beboerne har alle indtrykket af, at medarbejderne taler med deres læge eller hospital, såfremt det har behov for det. En beboer siger: - <i>"Hvis jeg siger noget, så tager hun (kontaktperson) fx kontakt til lægen. Vi har også en tandlæge".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt har gode erfaringer med overgange i forbindelse med enten hospitalsbesøg, indlæggelse eller indflytning. Ligeledes vurderes, at beboerne oplever, at medarbejderne vil kontakte læge eller hospital, såfremt der er behov for det.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	Beboerne beskriver maden som værende god, velsmagende og varieret. Flere af beboerne fortæller, at de ikke er kræsne, og at de spiser det, der bliver serveret. Enkelte beboere fremhæver, at maden ikke er, som da de selv lavede den, og en beboer siger, at man ikke kan klage over maden, men at den mangler krydderier. Beboerne siger blandt andet: - <i>"Udmærket. Jeg spiser alt, jeg er ikke kræsen. Der er meget god variation i det".</i> - <i>"Jeg siger tak og spiser den mad, der kommer. Det er udmærket mad".</i> - <i>"Maden, den er fin nok".</i> - <i>"Maden er udmærket, synes jeg, og jeg kan kun tale for mig selv".</i> - <i>"Jeg er ikke kræsen. Synes den er udmærket. Morgenmaden er også meget god, man lider bestemt ikke nød".</i> - <i>"Det er ikke det samme mad, som man selv laver, det er jo et stort køkken. Den bliver serveret på en god måde. Vi får lov til selv at tage maden fra fade".</i> - <i>"Det er en god mad. Der er altid masser af mad. Der er kager ved alle fødselsdage".</i> - <i>"Der er også italiensk mad en gang imellem, men det er nu ikke lige som den, jeg lavede. Men nu er vi jo også i DK, så det kan man nok ikke forvente".</i> Beboerne beskriver, at de modtager information om maden gennem en menu seddel, som er i det faste månedsblad. Enkelte beboere mener ikke, at der er mulighed for indflydelse, men beskriver samtidig, at de ikke oplever at have et behov herfor. Størstedelen af beboerne oplever dog, at der er mulighed for at komme med forslag til maden eller menuen, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Beboerne siger: - <i>"De kommer og spørger, om man har en idé til menuen. Jeg har selv givet et forslag. Jeg har været ude for, at det så blev serveret".</i> - <i>"Vi sidder ved et langbord, og der taler vi om maden".</i> - <i>"Jeg siger det til en af pigerne, hvis der er noget, jeg ikke kan lide, så tilbyder de mig en ostemad. Jeg kommer ind i mellem med forslag til menuen".</i> - <i>"Hvis maden fx er for tør, bliver der klaget til køkkenet. Medarbejderne skriver det ned. Man kan også ønske aftenmenu".</i> - <i>"Der er mulighed for at komme med ønsker, og så kommer det på menu kortet en til to måneder efter".</i> - <i>"Der er mulighed ved fødselsdage, her kan man bestemme".</i> - <i>"Jeg tror ikke, at der er mulighed for indflydelse, men jeg klager ikke. Alt er ok".</i> - <i>"Det er fint. Den smager dejligt, det er lige tilpas. Der er en del forskellige retter, så jeg behøver ikke at komme med flere forslag".</i> De fleste af de beboere, som tilsynet taler med, indtager deres måltider i den fælles spisestue med de øvrige beboere. Her beskriver beboerne stemningen som god og hyggelig, hvor der indimellem er mulighed for at få en øl. En beboer fortæller dog, at der godt kan være stille under måltidet, og at medarbejderne nogle gange sidder ved deres eget bord og taler. Beboeren siger, at det ser ud til, at medarbejderne hygger sig. Beboerne siger herudover følgende:

	- "Det er en udmærket stemning. Jeg snakker med dem, der sidder ved bordet". - "Vi sidder og spiser sammen ved et bord for enden ad gangen. Så snakker vi sammen. Det er hyggeligt". - Jeg sidder på min plads, og så spiser jeg". - "Det er nogle hyggelige måltider, som jeg altid deltager i". - "Det er en ok stemning, medarbejderne gør, hvad der er muligt". - "Det er nogle hyggelige måltider. Der er to lange borde. Vi er rigtig mange, og vi griner og har det hyggeligt, der er god stemning under måltidet". Under tilsynsbesøget hos den ene beboer, kommer en medbeboer ind i boligen og spørger beboeren, om de skal følges ad til frokost. Beboeren fortæller, at hun er glad for, at hendes veninde kommer og henter hende, da hun ikke er så sikker på benene mere. De to beboere taler hyggeligt sammen på vej til frokosten. Beboeren, der kommer på besøg, hygger sig med at blande kort, mens beboeren interviewes af tilsynsførende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet, og at beboerne generelt oplever mulighed for indflydelse på menuen, hvor de oplever, at der bliver lyttet til deres meninger. Det er tilsynets vurdering, at beboerne beskriver stemningen under måltidet som værende god og hyggelig, men at en beboer oplever, at måltidet kan være lidt stille.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med ernæringsområdet. Her er foretaget ernæringsscreeninger og vurderinger af beboernes ernæringstilstand, hvorefter der er igangsat handlinger svarende til vurderingen. Herudover beskriver medarbejderne, at der er arbejdet med demensindsatsen og BPSD. Her er iværksat indsatser, som skal medvirke til at mindske den uadæglende adfærd hos urolige beboere. Medarbejderne kommer med et eksempel, hvor der er arbejdet målrettet med en beboers døgnrytme. Medarbejder fortæller, at der er afholdt enkelte beboerkonferencer, og at der har været besøg fra demensrejseholdet, som understøtter indsatsen. Medarbejderne fortæller, at der har været et samarbejde med fysioterapeuten i forhold til hjælpemidler. Fysioterapeuten er til stede på afdelingerne og følges med medarbejderne ind til beboerne. Medarbejderne oplever, at indsatsen har haft en god effekt, hvor de har fået vejledning og sparring ift. hjælpemidler og arbejdsstillinger. Indsatsen gennemføres i både dag- og aften timer. Medarbejderne beskriver, at der generelt arbejdes meget med rehabilitering på plejehjemmet og med at støtte beboerne i deres selvstændighed ud fra et fokus på det hele menneske.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, med sammenhæng til flere af de emner, som er italesat af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikationen med beboerne. Hertil beskrives blandt andet: • At man møder mennesket, hvor de er og ud fra en anerkendende tilgang. • At man har en ligeværdig kommunikation, som foregår i øjenhøjde. • At man lytter til hinanden og er til stede i kontakten. • At man er opmærksom på kropssprog, som skal være åbent. • At man er rolig og smilende i mødet med beboerne. Medarbejderne fortæller, at de allerede ved indflytningen har fokus på, hvilken kommunikation beboeren har behov for. Der arbejdes med at tilpasse kommunikationen til beboerens ønsker og jargon.
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, at der holdes indflytningssamtaler, og at der arbejdes med beboernes livshistorie. I dokumentationen er fokus på at udfylde funktionsevnitelstande i samarbejde med beboerne og ud fra deres ønsker og mål. Der samarbejdes med pårørende, hvor der fx indhentes viden om beboere med kognitive begrænsninger. Medarbejderne fortæller, at der holdes beboerrådsmøder hver måned på tværs af afdelingerne. Inden mødet spørger medarbejderne ind til hvilke emner, beboerne ønsker at drøfte. Mødet beskrives som et tilbagevendende emne, men også arrangementer drøftes, hvor beboerne gives mulighed for at deltage i planlægningen og komme med forslag til underholdningen. Medarbejderne beskriver, at klippekort anvendes til forskellige aktiviteter som ture, oprydning eller ordne hår. Anvendelsen dokumenteres i Cura og på et synligt skema, som viser, hvor mange klip en beboer har anvendt.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver rehabilitering som hjælp til selvhjælp og som en metode, hvor medarbejderne er beboernes forlængede arm. Medarbejderne oplever selv, at de er gode til den rehabiliterende indsats. Medarbejderne beskriver, at beboerne oplever større livskvalitet, når de selv kan varetage en indsats eller udføre de opgaver, de plejer. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang i alle indsatser. Medarbejderne sparrer med hinanden omkring indsatsen og tilpasser indsatsen ud fra beboerens konkrete ressourcer på dagen. Medarbejderne beskriver, at indsatsen ved fysioterapeuten har været god i forhold til at sikre øget rehabilitering, idet fysioterapeuten har stillet spørgsmål til medarbejderne om deres handlinger.
Samarbejde	Medarbejderne redegør for, hvorledes der arbejdes med at sikre sammenhæng i beboernes indsatser og forløb. Hertil beskrives, at der anvendes tjeklister ved indlæggelse og udskrivelser. Under indlæggelsen kontakter medarbejderne ofte afdelingerne, for at følge op. Der tilbydes følgeskab ved indlæggelse, når der er en særlig årsag. Herudover sikres, at beboeren får nødvendige remedier og ting med under indlæggelsen. Ved udskrivelse udføres en sygeplejefaglig udredning, og der foretages ny ernæringsscreening. Viden om beboerne deles til de tværfaglige konferencer og Cura-møder. Der sikres opdatering af dokumentation og dokumenteres på en liste, når en beboer er udskrevet. Der er et tæt samarbejde med plejehjemslægen, hvor der udføres fast stuegang hver uge. Alle beboere, som er udskrevet, gennemgås af læge på den efterfølgende stuegang.

	Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde bevirker, at beboerne trives og følger sig trygge, samt at de oplever, at der handles hurtigt på de ting, som opstår.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en ligeværdig, anerkende og respektfuld kommunikation med beboerne. Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for, hvordan beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, samt hvordan indsatsen til beboerne leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener medvirker til at skabe tryghed for beboerne, herunder nævnes: • At man skaber en tæt relation, hvor man lærer hinanden at kende. • At man etablerer tillid til beboeren. • At man holder sine aftaler. • At man sikrer struktur i opgaven. • At der er kontinuitet og genkendelighed. I forhold til at sikre beboernes sikkerhed redegør medarbejderne for forebyggelse af urinsvejsinfektioner gennem fokus på korrekt hygiejne, bleskift og væskeindtag. Der sikres en god hudpleje, og der observeres for rødme, som en del af at forebygge sår. Herudover sikres en hurtig indsats og rette madras. En medarbejder redegør for, hvad der kontrolleres ved medicinadministration, herunder at antal tabletter kontrolleres, og at medicinen skal ses indtaget.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for korrekt kontrol i forbindelse med medicinadministration.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne redegør for, hvordan de tilrettelægger deres arbejde, så støtten til beboerne kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil beskrives, at der fx laves aftaler om tidspunkt og kontakt hos de beboere, hvor forflytningen skal varetages af to medarbejdere. Medarbejderne beskriver, at det kan være nødvendigt at tilpasse planlægningen til dagen udfordringer. Hertil oplever medarbejderne, at de har et tæt samarbejde, og at de altid ved, hvem de kan henvende sig til, såfremt der er behov for at overlevere en opgave. Medarbejderne beskriver, at komplekse og meget syge beboere altid varetages af fast personale. I samarbejdet med afløsere beskrives, at afløserne præsenteres for besøgsplanen, og at der udleveres lånetablet, således at de har adgang til Cura.

	Medarbejderne beskriver, at de reagerer hurtigt ved fordringer i beboernes tilstand. Der foretages altid forskellige faglige observationer af beboere, og beboerne spørges ind til deres tilstand, og hvordan de har det. TOBS udføres af alle faggrupper, men vurderingen af målingerne skal altid foretages af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Medarbejderne oplever, at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring fra en kollega. Hertil beskrives, at der altid er en ansvarshavende til stede på plejehjemmet.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	En medarbejder beskriver, at det kan være vanskeligt at nå dokumentationsopgaven grundet uforudsete hændelser, men at det altid sikres, at relevante beskeder videregives til kollegaer, fx gennem døgnrapporten. Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med Cura, men at dokumentationen godt kan tage lang tid, idet der skal dokumenteres flere steder. Hertil beskriver en medarbejder et eksempel på, hvor mange steder det skal dokumenteres, når en beboer fx sættes i behandling med en medicinsk salve. Medarbejderne beskriver, at kvalitetssygeplejerske bistår med hjælp og sparring i forhold til dokumentation, at der er en Cura mappe, som de kan tilgå, og at der er mulighed for sparring blandt kollegaer.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan gældende vejledninger og instrukser tilgås via VAR og KK-intra. Medarbejderne henviser til, at VAR ofte anvendes i arbejdet med elever, og at der på KK-intra fx kan udføres arbejdsangang ved mors.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i henhold til plejen af beboerne og dokumentationsarbejdet. Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de udsøger instrukser og vejledninger, samt hvordan de anvendes i deres daglige arbejde.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med besøgsplanen. Hertil beskrives, at den skal være handlevejledende, og at der tages udgangspunkt i blomstringsmodellen, hvor det er tydeligt, at der arbejdes ud fra Tom Kitwood. Kontaktpersonen har ansvaret for at udarbejde og opdatere besøgsplanen. Medarbejderne beskriver, at en til to besøgsplaner gennemgås hver uge, således at disse er opdateret. Besøgsplanerne opdateres ligeledes ved ændringer i beboernes tilstand, hvortil der også er en opmærksomhed på, at sikre opdatering af funktionsevnetilstande, således at der er sammenhæng. Medarbejderne anvender besøgsplanerne hos beboere, som de ikke har besøgt længe og til afløsere/vikarer.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisninger oprettes af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Der oprettes handlingsanvisninger på de sundhedslovsindsatser, som beboerne modtager. Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisningen skal indeholde tydelig beskrivelse af, hvordan indsatsen skal udføres. Medarbejderne oplever selv, at der er en god kvalitet i de udarbejdede handlingsanvisninger. Der er et tæt samarbejde med sygeplejersken, som fx altid følger indsatser til sårbehandling tæt.

	Såfremt en handlingsanvisning indeholder mangler, kontaktes den medarbejder som har udarbejdet handlingsanvisningen, således at oplysningerne kan rettes.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med sikre handlevejledende beskrivelser i både besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke foretaget observationer, som kan give anledning til yderligere interview af medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering -

Tilsynet har ikke foretaget vurdering af målet

4. VURDERING AF FOKUSEMNE ERNÆRING

4.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE ERNÆRING

Sammenhæng med det uanmeldte ordinære tilsyn på plejehjemmet Peder Lykke Centret er der udført et fokuseret tilsyn med fokusemnet "Ernæring". Den samlede tilsynsvurdering for fokusemne "Ernæring" er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen, under afsnit 6.3:

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med maden på plejehjemmet, og at de oplever, at tilbudet om mad bliver tilpasset deres præferencer. Beboerne oplever selvbestemmelse i forhold til, hvor de indtager deres måltider, og at de modtager den nødvendige hjælp. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevante faglige refleksioner og handlinger i hverdagen i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider.

Tilsynet vurderer, at en ernæringsscreening er korrekt udfyldt og er fagligt velbegrundet, hertil ses en ernæringsscreening med nogle mangler. Det er tilsynets vurdering, at frekvenserne for vejning ikke er overholdt, jf. *"Instruks til indsatserne ernæringsscreening og ernæringsindsats"*, og at der ligeledes mangler data for udførte vejninger, ligesom der mangler observationer på en væsentlig afvigelse i en beboers vægt. Dokumentationen har nogle mangler i de generelle oplysninger og handlingsanvisninger, herunder er handlingsanvisninger for vejning ikke udfyldt. Besøgsplanerne i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider er mangelfulde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for overdragelse af oplysninger om ændringer i beboernes ernæringsstatus, og for relevante tværfaglige samarbejdspartnere på ernæringsområdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kendskab til plejehjemmets hovedkostform og Dysfagidiædens forskellige konsistenser har mangler, ligesom der ikke anvendes de korrekte faglige benævnelser for kostformerne. Medarbejderne har et godt kendskab til køkkenets sortiment.

Tilsynet vurderer, at der er varierende kompetencer i forhold til arbejdet med ernæringsscreening. Medarbejderne redegør for et godt kendskab til arbejdsgange i forhold til arbejdet med ernæring. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan hente sparring til opgaven.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke har tilstrækkeligt kendskab til *"Instruks til indsatserne ernæringsscreening og ernæringsindsats"*. Medarbejderne har kendskab til de anvendte frekvenser for vejning på plejehjemmet, det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der ikke arbejdes med de korrekte frekvenser for vejning, jf. *"Instruks til indsatserne ernæringsscreening og ernæringsindsats"*.

4.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNE ERNÆRING

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at dokumentationen fremstår mangelfuld på ernæringsområdet. Dette gælder for: • Ernæringsscreening - i et tilfælde • Manglende overholdelse af frekvens for vejning	Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre dokumentationen i forhold til ernæring, mad og måltider. Dette både i forhold til korrekt ernæringsscreening, og udfyldelse af relevante handlingsanvisninger, herunder at handlingsanvisninger for vejning er udfyldte, og at der dokumenteres handling ved beboers vægtudsving.

• Manglede stillingtagen til en beboers vægtudsving • Manglende handlingsanvisning for ernæringsindsats • Manglende udfyldelse af handlingsanvisning for vejning Hertil bemærker tilsynet, at besøgsplanerne fremstår med flere mangler i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider. Der ses mangler i forhold til: • Strukturen i planerne fx med anvendelse af overskrifter • Udfyldelse for hele døgnet • Beskrivelser af den kostform, som beboerne skal tilbydes • En beboers ressourcer og vaner Der mangler generelt sammenhæng i dokumentationen.	Hertil at medarbejderne oplæres i korrekt dokumentation i besøgsplanen af beboernes kostform, mad og måltider, således at besøgsplanen kan anvendes, som det værktøj den er tiltænkt. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes systematisk med opfølgning på kvaliteten af dokumentationen på ernæringsområdet.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke har tilstrækkeligt kendskab til "<i>Instruks til indsatserne ernæringsscreening og ernæringsindsats</i>". Samt at der ikke anvendes den rette frekvens for vejning på plejehjemmet. Hertil bemærker tilsynet, at medarbejderne generelt mangler kendskab til plejehjemmets hovedkostform og Dysfagidiædens forskellige konsistenser, ligesom der ikke anvendes de korrekte faglige benævnelser for kostformerne.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med udgangspunkt i "<i>Instruks til indsatserne ernæringsscreening og ernæringsindsats</i>" for der igennem at understøtte medarbejdernes kendskab til korrekt ernæringsscreening, dokumentation, vejning og beboernes behov i forhold til kostformer og evt. ernæringsindsats. Det anbefales, at frekvens for vejning af beboerne følger "<i>Instruks til indsatserne ernæringsscreening og ernæringsindsats</i>", hvilket svarer til de nationale retningslinjer. Hertil at der sikres viden om de tilbudte kostformer på plejehjemmet, samt at der anvendes de korrekte faglige benævnelser for kostformerne.

5. DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE ERNÆRING

5.1 DOKUMENTATION

Mål 1: Det valgte tema
Tema for det fokuserede tilsyn: A. Arbejdsprocesserne omkring ernæringsscreening og forebyggelse af utilsigtede vægttab B. Sammenhæng mellem beboerens 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 ernæringsscreeninger efterfølges af relevante indsatser. Tilsynet har udpeget to beboere fra hver sin afdeling til at indgå i det fokuserede tilsyn. Begge beboere har ernæringsmæssige problemstillinger, den ene med kendt underernæring og den anden med tyggeproblemer.

Mål 2: Dokumentation - Kvalitet i dokumentationen	
Emne	Data
Ernæringsscreening og forebyggelse	Tilsynet har gennemgået dokumentation for to beboere med to social- og sundhedsassistenter. Begge beboere er ernæringsscreenet. For den ene beboer ses, at beboeren har opnået farven GRØN i screeningen, men at man er gået videre til sekundær screening pga. beboers lave BMI. Dette vurderes relevant af tilsynet. Beboeren er således screenet GUL. For den anden beboer, mangler udregning af beboerens BMI. Beboer er igen scoret GUL uden OBS i primær screening, pga. beboers tygge-synke problemer. Der er dog samtidig ikke krydset af for tyggeproblemer i den sekundæres screening. Hvorfor der mangler scoring i farven RØD. Der er for ingen af beboerne registrering af den relevante kostform. For den ene beboer fortæller social- og sundhedsassistenten, at det skyldes, at det er kontaktpersonen, der af pædagogiske hensyn skal udfylde kostformen i besøgsplanen. Notater under observationer For ingen af beboerne er frekvensen for vejning overholdt. For en beboer ses vejning to gange inden for det seneste halve år. Der er også vejning i forbindelse med ernæringsscreeningen, men vægten er ikke indsat under målinger. Der ses en betydelig og tilsigtet vægtøgning de første måneder af beboers ophold på plejehjemmet. Beboers vægt er fortsat lav, men stabil. For den anden beboer ses vejning hver 3. måned, hvor ernæringsscreeningens resultat foranlediger vejning hver uge. Der ses et meget stort vægttab på 4 kilo over 1½ måned. Der ses ingen notat eller opfølgende vejning. Medarbejder mener at vide, hvorfor beboeren har haft dette vægttab.

	Medarbejder oplyser, at beboeren er vejet efterfølgende, men at disse målinger er afleveret til sygeplejersken på papir.
Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser	Generelle oplysninger og stamdata For en beboer mangler beskrivelse under <i>Motivering</i>, i det beboeren skal motive- res til at spise - også i forhold til mellemmåltider. Der er for begge beboere spurgt til, om beboerne har allergi. For en beboer er funktionsevnetilstandene <i>Spise</i> og <i>Drikke</i> udfyldt i forhold til, at beboeren skal understøttes i at huske at spise og drikke. For den anden beboer er udfyldt funktionsevnetilstande <i>Spise</i> i forhold til beboe- rens undervægt, og behov for gratinkost til nogle måltider. Der mangler udfyldelse af <i>Fødeindtag</i> i forhold til beboers dårlige tandstatus. For en beboer er helbredstilstande udfyldt med Problemer <i>med undervægt</i>. For den anden mangler data, der understøtter, at beboer har dårlig tandstatus. For en beboer er udfyldt handlingsanvisning for ernæringsindsats - dog mangler beboerens samtykke. Der er oprettet handlingsanvisning for vejning, men denne er ikke udfyldt. For en beboer er ikke udfyldt handlingsanvisning for ernæringsindsats, hvilket ikke svarer til beskrivelserne af beboerens problemstillinger. Der er oprettet handlings- anvisning for måling af vægt, men denne er ikke udfyldt. Besøgsplan Der er for ingen af beboerne udfyldt beboerens kostform i besøgsplanen. I en journal mangler overskrift for <i>Mad og drikke</i>. Der er ikke beskrivelser af de forskellige måltider, og det er ikke beskrevet, at beboer har tygge- synke proble- mer, og hvad det betyder for det enkelte måltid. Medarbejderen oplyser tilsynet om beboerens behov. Disse er meget forskellige i løbet af dagen. Der er således ikke beskrevet, at beboeren spiser gratinkost til frokost. Der er ingen beskrivelser af beboerens mellemmåltider. Under vaner er beskrevet, at beboeren ikke spiser smør, dette er en vigtig oplysning. For aften står, at beboeren spiser "alm. fuld- korn". Der er ingen beskrivelse af beboerens spise problemstillinger eller kost- form. Der er ikke beskrevet mellemmåltid om aftenen. For den anden beboer er der i besøgsplanen for dag under overskrift for <i>Mad og drikke</i> udfyldt i forhold til, at beboeren skal huske på spisetiden, at beboeren ofte gerne vil spise i egen bolig, samt beboerens ressourcer i forhold til at spise. Der er ikke opdelt i morgenmad, frokost og mellemmåltider. Aftensmåltid er ikke beskrevet - mellemmåltider er ikke beskrevet.
Tilsynets samlede vurdering - 4	
Tilsynet vurderer, at en ernæringsscreening er korrekt udfyldt og fagligt velbegrundet, hertil ses en er- næringsscreening med nogle mangler. Tilsynet vurderer, at frekvenserne for vejning ikke er overholdt, jf. "<i>Instruks til indsatserne ernærings- screening og ernæringsindsats</i>", og at der ligeledes mangler data for udførte vejninger, ligesom der mangler observationer på væsentlige afvigelser i en beboers vægt. Tilsynet vurderer, at dokumentationen har nogle mangler i generelle oplysninger og handlingsanvisnin- ger, herunder er handlingsanvisninger for vejning ikke udfyldt. Tilsynet vurderer, at besøgsplanerne i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider er mangelfulde.	

5.2 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Overgange	Medarbejderne oplyser, at der ved et væggtab dokumenteres i Cura, og observationen deles med kollegaer. Medarbejderne beskriver arbejdsgange, som sikrer, at observationer og indsatser foretages og deles for hele døgnet, dog fremstår en medarbejder mindre sikker i, hvordan der sikres overgange. Overlevering om ændringer i beboers tilstand, behov og en evt. indsats sker via intern overlevering med aftenvagten, og der er pligt til at orientere sig i Cura - herunder på observationer om ernæring. Medarbejderne kender og overholder den frekvens for vejning, der er aftalt på plejehjemmet. Denne frekvens følger ikke <i>"Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"</i>. Medarbejderne kan redegøre for relevant kontakt til andre faggrupper som fx køkkenet, ergoterapeuter, læge, sygeplejerske og tandlægen. Der er indgået normalt ikke diætister i samarbejdet, men det sker, at der har været en diætist i forbindelse med en beboers indlæggelse, og fx når en beboer skal have sondeernæring. Medarbejderne har dialog med beboerne om de input, der kommer fra andre faggrupper. Medarbejderne oplyser, at der samarbejdes med køkkenet via mail, telefon eller personlig kontakt. Køkkenet kommer ligeledes op og taler med beboerne. Det opleves, at der er et godt, effektivt og hurtigt samarbejde med køkkenet. Medarbejderne redegør for faglige refleksioner og handlinger i hverdagen i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider. Medarbejderne kan relevant redegøre for køkkenets sortiment, herunder for et bredt udvalg af mellemmåltider. Medarbejderne kan ikke tydeligt beskrive plejehjemmets standard kostform, den beskrives både som Normalkost og Beriget. Det er ikke alle medarbejdere, der anvender korrekte faglige begreber for kostformerne. Fx benyttes begrebet Blendet kost. Medarbejderne kender ikke til de tre konsistensformer i Dysfagidiæten.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevante faglige refleksioner og handlinger i hverdagen i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for overdragelse af oplysninger om ændringer i beboernes ernæringsstatus. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for relevante tværfaglige samarbejdspartnere på ernæringsområdet. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kendskab til plejehjemmets hovedkostform og Dysfagidiæten forskellige konsistenser har mangler, ligesom der ikke anvendes de korrekte faglige benævnelser for kostformerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til køkkenets sortiment.	

Mål 2: Praktisk udførsel	
Emne	Data
Observation af opgavens udførsel	Tilsynet observerer, at ernæringscreeningerne er udfyldt med forskelligt fagligt niveau. (Se afsnit om dokumentation). Medarbejderne oplyser, at det er social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, der udfører ernæringscreeningen. Der samarbejdes med beboerens kontaktperson, for at sikre at kontaktpersonens kendskab til beboeren bidrager til den bedst mulige screening. En medarbejder har et meget højt kompetenceniveau i forhold til udarbejdelse af ernæringscreeninger, faglige vurderinger på området og til forståelse af sammenhænge i dokumentationen på ernæringsområdet. Generelt fremstår kompetencen dog ikke tilstrækkelig på området. Medarbejderne oplever ikke, at alle beboere er ernæringscreenet. Medarbejderne ved, at beboernes kostform skal fremgå af besøgsplanen.
Hvem udfører opgaven?	Medarbejderne fortæller, at de kan søge sparring hos sygeplejersken.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at der er varierende kompetencer i forhold til arbejdet med ernæringscreening. Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for et godt kendskab til arbejdsgange i forhold til arbejdet med ernæring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved, hvor de kan hente sparring til opgaven.	

Mål 3: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	Data
Temaets retningslinjer	Social- og sundhedsassistenterne har ikke tilstrækkeligt kendskab til "<i>Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats</i>". Medarbejderne redegør for afdelingens arbejdsgange, der sikrer, at vejning sker regelmæssigt. Vejningerne sker dog ikke i henhold til frekvensen i "<i>Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats</i>". Medarbejderne fortæller, at ernæringscreening fremgår på plejehjemmets tjekliste for indflytninger.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke har tilstrækkeligt kendskab til "<i>Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats</i>". Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de anvendte frekvenser for vejning på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at der ikke arbejdes med de korrekte frekvenser for vejning, jf. "<i>Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats</i>".	

5.3 INTERVIEW AF BEBOERE

Mål 1: Beboeroplevelse	
Emne	Data
Selvbestemmelse	Beboerne er meget tilfredse med maden og måltiderne på plejehjemmet. Beboerne siger: • <i>"Maden den er god, synes jeg - jeg får dejlig mad".</i> • <i>"Maden er god - jeg har ingen problemer - jeg spiser bare ikke smør".</i> • <i>"Man får ikke det, man ikke kan lide - jeg får det mad, jeg skal have"</i> • <i>"Jeg er ikke kræsen - jeg spiser, hvad jeg får".</i> En beboer kan bedst lide at spise for sig selv, og det respekteres fuldt ud af medarbejderne. Beboeren siger om eftermiddagskaffen med kage: • <i>" Det er gode ting".</i> Den anden beboer er hukommelsessvækket og kan ikke så godt huske, hvor man spiser, og hvordan det foregår. Beboeren kan ikke huske, om beboeren bliver tilbudt vejning eller særlige madtilbud.
Sammenhæng og overgange	En beboer mener, at beboeren bliver vejet. Det er beboerens oplevelse, at hun modtager al den hjælp, der er behov for. Beboeren mener, at medarbejderne siger, at beboeren skal spise godt. Beboer fortæller, at: • <i>" Det er altid på den søde måde".</i> • <i>" Jeg spiser altså ikke fedtkanter".</i> • <i>"Jeg mener, jeg får sådan noget at drikke".</i> En beboer er hukommelsessvækket, men beboer oplyser, at beboer gerne vil vejes, hvis hun får tilbuddet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med maden på plejehjemmet, og at de oplever, at tilbuddet om mad bliver tilpasset deres præferencer. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse i forhold til, hvor de indtager deres måltider, og at de modtager den nødvendige hjælp.	

6. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

6.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

6.2 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 resourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

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

6.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat 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 afhjælpes. • 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 afhjælpes. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet, samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

6.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet.

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

7. 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 ungdomsområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

8. 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.