



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Nybodergården

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

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.....	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	25

FORORD

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

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

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

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

Med venlig hilsen

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

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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Nybodergården, Kronprinsessegade 61, 1306 København K
Leder: Jette Jensen
Antal boliger: 54 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Herudover vurderes det, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som fx dokumentation og opgaveoverdragelse, og at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset den enkelte beboers behov, og at plejen i meget høj grad er tilrettelagt ud fra beboerens individuelle behov og ønsker, hvortil medarbejderne inddrager beboerne på relevant vis.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier tilbydes hjælp ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren gives mulighed for at være aktivt deltagende, svarende til beboerens funktionsniveau. Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt, så de nødvendige hjælperekskaber er til rådighed, og der ikke forekommer unødige afbrydelser. Det vurderes, at den faglige indsats udføres på korrekt vis efter relevante faglige retningslinjer, og at hjælpen understøtter beboerens behov for pleje og omsorg.

På fællesarealerne er der observeret forhold omkring opbevaring og håndtering af beboernes dosisdispenserede medicin, som vurderes mindre tilfredsstillende. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at plejehjemmets indretning og fællesarealer understøtter muligheden for social aktivitet og samvær på særdeles tilfredsstillende vis, og at der på tilsynsdagen i meget høj grad er observeret et aktivt og socialt hverdagsliv for beboerne på plejehjemmet.

Interview med beboerne:

Tilsynet har været i dialog med otte beboere og vurderer herudfra, at beboerne generelt oplever at have en hverdag med tryghed, trivsel og selvbestemmelse på plejehjemmet. En beboer beskriver dog at få tilsyn om natten, på trods af at have frabedt sig dette.

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne giver udtryk for, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, hvortil enkelte af beboerne fremhæver, at det heller ikke er noget, som de har behov for.

Beboerne fremstår veltilpassede og soignerede, svarende til egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af deres kontaktperson eller faste medarbejdere. Hertil giver beboerne udtryk for at have en kontaktperson eller kendskab til de faste medarbejdere. Dog oplever tre beboere manglende kontinuitet, hvilket påvirker oplevelsen af kvalitet i plejen, idet vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til deres behov for hjælp.

En beboer er ikke bekendt med klagemuligheder, og italesætter, at der endnu ikke er afholdt indflytnings-samtale på trods af, at beboeren har boet på plejehjemmet i fire måneder.

Det vurderes, at beboerne generelt oplever en god kontakt til medarbejderne og en venlig og respektfuld kommunikation. Samtidig giver to beboere dog udtryk for episoder, hvor de føler sig talt ned til.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at blive tilbudt meningsfulde aktiviteter, som de deltager i i det omfang, de ønsker.

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne har erfaringer med overgange mellem plejehjem og hospital, men at kun en enkelt beboer kan redegøre for samarbejdet, som beboeren finder særdeles tilfredsstillende. Det vurderes, at alle beboere har indtrykket af, at medarbejderne vil tale med deres læge eller hospital, såfremt det er nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker forskellig tilfredshed omkring madens kvalitet, hvortil morgenmaden og frokosten beskrives som værende *"fortræffelig"* eller *"fantastisk"*, mens aftensmaden af flere beboere beskrives som værende *"mindre interessant"*.

Det vurderes, at beboerne oplever stemningen under det fælles måltid som værende god og hyggelig, mens enkelte af beboerne beskriver stemningen som stille, men uden at problematisere dette.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet fra ledelsen.

Medarbejderne kan redegøre relevant og fagligt reflekteret for, hvordan der sikres en venlig og respektfuld kommunikation samt for, hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, for hvordan det tværfaglige samarbejde sikres i hverdagen, og for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt ved ændringer i beboernes tilstande. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af faglige instrukser og retningslinjer i deres daglige arbejde samt for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på trods af den observerede hændelse med ikke-korrekt opbevaring af dosisdispenseret medicin kan redegøre for korrekt opbevaring af medicin, så denne ikke er tilgængelig for uvedkomne.

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 den dosisdispenserede medicin ikke opbevares korrekt, idet en dosisrulle er lagt på en beboers postkasse foran boligen, og flere ruller ligger på medarbejderkontoret, hvortil døren er åben, og der i flere tilfælde ikke er medarbejdere til stede på kontoret.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en skærpet opmærksomhed på opbevaring og håndtering af beboernes dosisdispenserede medicin, så medicinen til enhver tid opbevares korrekt.
Tilsynet bemærker, at en beboer oplever at få tilsyn om natten på trods af at have frabedt sig dette.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op hos den konkrete beboer og sikrer, at beboerens ønsker til tilsyn om natten imødekommes.
Tilsynet bemærker, at tre beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker oplevelsen af kvalitet i plejen, idet vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til deres behov for hjælp.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at medarbejdere og vikarer er klædt på til opgaven, så der til enhver tid sikres en høj kvalitet i indsatsen hos beboerne.

<p>Tilsynet bemærker, at beboer ikke er bekendt med klagemuligheder, og at beboeren beskriver, at der endnu ikke er afholdt indflytningsamtale, på trods af, at beboeren har boet på plejehjemmet i fire måneder</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op hos den konkrete beboer og tilbyder afholdelse af indflytningsamtale snarest, hvortil beboeren fx kan oplyses om klagemuligheder.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere giver udtryk for episoder, hvor de føler sig talt ned til.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger opmærksomheden på kommunikationen på plejehjemmet, og at der skabes refleksion med medarbejderne omkring, hvordan der til enhver tid sikres en respektfuld og ligeværdig kommunikation.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmets leder redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Her modtog plejhjemmet anbefalinger vedrørende måltidet, aktivitet i hverdagen, rengøring af hjælpemidler samt tre konkrete beboersager.</p> <p>Lederen beskriver, at måltidet har været påvirket af COVID-19, men at der løbende har været et fokus på at skabe et hyggeligt og hjemligt måltid og mindre uro under måltidet. Herudover arbejdes der med at understøtte fællesskaberne under måltidet, hvortil beboerne er spurgt ind til deres ønsker. På baggrund heraf er der fx planlagt brunch senere på ugen, og der er planer om at reetablere måltider i den store café i det omfang, retningslinjer tillader det.</p> <p>COVID-19 restriktioner har bevirket, at aktiviteterne indtil for nyligt har været afholdt afdelingsvise. Lederen fortæller, at der afholdes aktivitetsmøder, og at det netop er aftalt at påbegynde tværgående aktiviteter, som fx musikteater. På plejehjemmet er der sanseteknologi, som også kan anvendes i boligen, og samarbejdet med de frivillige er genoptaget.</p> <p>Lederen beskriver, at hjælpemidlerne umiddelbart efter sidste tilsyn blev rengjorte, og at der er indført en arbejdsgang, hvor rengøringspersonale gennemgår alle hjælpemidler ud fra en fast køreliste. Herudover er der samarbejde med medarbejderne, som forventes at have den daglige opmærksomhed på området.</p> <p>I forhold til de tre konkrete beboersager beskriver ledelsen, at der er fulgt op. Her er en beboer fx tilbudt rengøring med øget frekvens, så der nu gøres rent i boligen hver anden dag. Hos en anden beboer er der afprøvet forskellige madrasser, og beboeren har fået den, som hun sover bedst i. For den tredje beboer er der ligeledes fulgt op, og ledelsen er ikke bekendt med, at der skulle have været problemer efterfølgende.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at plejhjemmet i slutningen af 2021 havde Ældretilsyn ved Styrelsen for Patientsikkerhed. Herefter er der arbejdet målrettet med dokumentationsområdet ud fra områder som: den røde tråd, rette overskrifter og handlingsanvisninger. Der har været et særligt fokus på opgaveoverdragede indsatser, og hvornår social- og sundhedshjælperne må/kan udføre en opgave.</p> <p>Herudover gennemføres der fast journalaudit, hvortil data viser en forbedring i den sundhedsfaglige dokumentation med 20%. Lederen beskriver, at praksisnær læring, hvortil medarbejderne har følt sig involveret, har medvirket til forbedringen.</p> <p>Medicinauditeringerne er genoptaget, og der har været undervisning med baggrund i autorisationsprincipper, så medarbejdernes ansvar er tydeliggjort.</p> <p>På plejhjemmet arbejdes der endvidere med kvalitetsområdet gennem et fast årshjul ud fra overskrifter "Fællesskab og hverdagsliv", "Arbejds miljø" og "Faglig ledelse og arbejdsfællesskaber".</p> <p>Lederen fortæller, at der arbejdes systematisk med at bringe de utilsigtede hændelser (UTH) i spil i hverdagen, fx gennem cases. På baggrund af hændelserne afprøves forskellige tiltag, som et led i at skabe forbedringer.</p>

	<p>Et af de områder, hvortil der er flest UTH'er, er "medicin ikke givet". Her er fx afprøvet tiltag med brug af et skema, medicinansvarlige for at forebygge hændelserne på det overordnede plan, samt et ur, der adviserer om medicingivning på skæve tidspunkter for at forebygge hændelser hos en konkret beboer. Lederen beskriver, at særligt uret har haft en positiv effekt, hvortil der ikke efterfølgende har været mangler i medicingivningen.</p> <p>Lederen fortæller, at hygiejneindsatsen har været udskudt grundet COVID-19, men at den nu opstartes. Plejehjemmet har tidligere haft gennemgang fra hygiejneorganisationen, som havde enkelte anbefalinger, hvilket der er fulgt op på.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Herudover vurderes det, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som fx dokumentation og opgaveoverdragelse.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederen fortæller, at plejehjemmets kvalitetssygeplejerske netop er ophørt. Der er derfor support fra lokalområdekantoret i forhold til de utilsigtede hændelser. Det overvejes, om stillingen skal ændres til fx ansættelse af to yderligere sygeplejersker, som kan bidrage med øget praksisnær læring.</p> <p>Der arbejdes fortsat med Forbedringsmodellen og faglige cases. Lederen beskriver, at der afholdes faste afdelingsvise tavlemøder, hvilket understøtter, at hver afdeling kan arbejde med de indsatser, som vurderes relevante i den enkelte afdeling. Herudover afholdes fortsat daglige triageringsmøder, hvortil møderne to gange om ugen afholdes i et tidsrum, hvor aftenvagten også deltager. Fysioterapeuter og ergoterapeuterne deltager til møderne en gang om ugen.</p> <p>Lederen beskriver, at social- og sundhedsassistenterne spiller en stor rolle i kvalitetsarbejdet, idet de blandt andet varetager auditeringerne. Der afholdes faste kvalitetsmøder, hvor assistenterne deltager sammen med ledelsen og sygeplejerskerne.</p> <p>Lederen beskriver, at der arbejdes målrettet med at skabe struktur i hverdagen, hvortil der udarbejdes et overblik for en uge ad gangen. Dette skal bidrage til, at der frigives ressourcer til opgaver, som fx medicindispensering eller dokumentation.</p> <p>På plejehjemmet er der enkelte vakante stillinger, hvortil der arbejdes målrettet med at rekruttere og dække vagter med relevante faggrupper. På plejehjemmet anvendes timeafløserne, som alle er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse.</p> <p>Der tilbydes introduktion, som er tilpasset den enkelte medarbejders behov.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til medarbejdernes anvendelse af tablets i dokumentationsarbejdet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Beboeren tiltales ved fornavn. Dialogen mellem beboeren og medarbejderen giver flere gange anledning til, at begge får et smil på læben. Medarbejderen er opmærksom på beboerens mentale udfordringer, og udviser derfor en stille og rolig adfærd over for beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Beboeren tiltales ved fornavn. På et tidspunkt kommer en kollega og hjælper med dele af plejen. Kollegaen er opmærksom på at være i dialog med beboeren, mens den anden medarbejder udfører sidste del af den personlige pleje. Det er tydeligt, at beboeren kender begge medarbejdere, og at beboeren gerne vil dialogen. Beboeren spørger ind til en af medarbejdernes ferieoplevelser. Medarbejderen fortæller om hendes oplevelser, og er i dialogen også opmærksom på, at der tales om beboerens ferieoplevelser.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren tilbydes et bad. Medarbejderen oplyser, at beboeren nyder at få et bad hver dag. Medarbejderen informerer løbende om, hvad der skal ske. Før medarbejderen udfører en handling, henviser medarbejderen flere gange til det, som beboeren plejer at kunne lide. Således er medarbejderen opmærksom på, at beboeren ikke magter at få stillet for mange valgmuligheder.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen fortæller beboeren, hvad der skal ske, og sikrer sig flere gange, at beboeren er indforstået med planen. Beboeren gives valgmuligheder, når det er relevant. Beboeren kan udtrykke ønsker, og medarbejderen følger beboerens anvisninger. Medarbejderen spørger løbende ind til, om beboeren er ok.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under badet opfordres beboeren til at gøre de ting, hun selv magter. Eksempelvis holder beboeren selv bruseren, og tørrer sig lidt med håndklædet. Beboeren sidder på en badebænk under badet. Medarbejderen spørger på et tidspunkt, om beboeren kan holde ud til at stå lidt op for en kort stund, så hun bedre kan hjælpe med den nedre personlige hygiejne. Medarbejderen taler med beboeren om fodpleje og beboerens seneste besøg hos frisøren. Dialogen herom bidrager til at skabe tryghed for beboeren. Under plejen anvender medarbejderen en del guidning, hvilket er i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderens guidning bidrager ligeledes til at forebygge, at beboeren bliver forvirret.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer under vendinger i sengen, forflytninger og under hjælpen til øvre personlig pleje. Beboeren er bevidst om egne ressourcer, og kan selv tage initiativ i enkelte situationer. Beboeren synes at være meget tryk under hele plejeforløbet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset den enkelte beboers behov.

Det vurderes, at plejen i meget høj grad er tilrettelagt ud fra beboerens individuelle behov og ønsker, hvortil medarbejderne inddrager beboerne på relevant vis.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier tilbydes hjælp ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren gives mulighed for at være aktivt deltagende, svarende til beboerens funktionsniveau.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens ønsker og behov, og badet udføres med udgangspunkt heri. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs. Medarbejderen har en systematisk tilgang til plejen, men samtidig også stort fokus på, at hjælpen udføres i et tempo, der er afstemt beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen har forberedt plejen ved at lægge de ting frem på sengebordet, hun skal bruge. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejen. På et tidspunkt ringer medarbejderen til en kollega, som skal støtte under vendinger i sengen og forflytning med lift fra seng til stol. Kollegaen kommer ind i boligen umiddelbart efter opringningen. Medarbejderne samarbejder godt omkring opgaven.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at arbejdet i begge observationsstudier er tilrettelagt hensigtsmæssigt, således at de nødvendige hjælperedskaber er til rådighed, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen rydder op i boligen efter plejen. Medarbejderen åbner vinduet for at få frisk luft ind i boligen. Medarbejderen spritter hænder, før boligen forlades. Medarbejderen følger beboeren til den fælles spisestue, hvor morgenmaden anrettes for beboeren. Medarbejderen sætter sig ved bordet og foretager via sin Tablet den nødvendige kontrol af medicinen, før denne udleveres.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen oplyser beboeren om, at hun vil hente noget morgenmad. Beboeren hjælpes hen til sin foretrukne siddeplads, hvor beboeren tilbydes et glas vand at starte op med. Medarbejderen udfører lette oprydningsopgaver i boligen. Medarbejderen spritter hænder, før boligen forlades.</p>

<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen anvender guidning og motivation under plejen. Medarbejderen anvender en inviterende tilgang og fysisk berøring for at få beboeren til at følge de givne anvisninger. Beboeren tages eksempelvis i hånden for at blive fulgt fra badeværelse til stue, hvor beboeren hjælpes med påklædning. Medarbejderen spritter hænder, før boligen forlades.</p> <p>Afslutningsvis tilbydes beboeren lidt koldt vand at drikke.</p> <p>Medarbejderen anvender forklæde og handsker under hjælpen til badet. Medarbejderen foretager handskeskift og spritter hænder på korrekt måde.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren får udført nedre personlig hygiejne i sengen. Herefter kontaktes kollegaen, der skal hjælpe med mobilisering af beboeren i sengen og forflytning med lift. Forflytningen sker på faglig korrekt måde, og de to medarbejdere taler sammen om, hvem der gør hvad. Medarbejderne sikrer, at beboeren er tryk ved forflytningen ved eksempelvis at anvende fysisk berøring og spørge ind til, om beboeren er ok.</p> <p>Begge medarbejdere anvender forklæde og handsker under hjælpen. Medarbejderne foretager handskeskift og spritter hænder på korrekt måde.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at den faglige indsats under begge observationsstudier udføres på korrekt vis, efter relevante faglige retningslinjer, og at hjælpen understøtter beboerens behov for pleje og omsorg.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
<p>Fællesarealer</p>	<p>Fællesarealer fremstår renholdte og ryddelige.</p> <p>Gangarealer er indrettet med små borde og et par stole, der inspirerer til socialt samvær.</p> <p>Fra morgenstunden er flere af beboerne samlet på fællesarealerne, hvor de indtager deres morgenmad. Enkelte beboere sidder ved de små borde på gangen, mens andre nyder deres morgenmad på etagens fælles spisestue.</p> <p>Tilsynet observerer i et tilfælde, at der ligger en rulle med dosisdispenseret medicin på en postkasse foran en beboers bolig. Tilsynet spørger ind til medicinen hos en medarbejder, som tilkendegiver, at medicinen ikke opbevares korrekt. Medarbejderen fjerner herefter medicinen fra fællesarealet.</p> <p>På medarbejderkontoret ligger flere dosisruller fremme. Tilsynet bemærker, at døren til kontoret er åben, og at der i flere tilfælde ikke er medarbejdere til stede i rummet. Ledelsen er præsenteret for tilsynets fund, og italesætter på tilsynsdagen forslag til en arbejdsgang, som øjeblikkeligt vil sikre relevant opfølgning.</p> <p>Tilsynet observerer flere tilfælde, hvor medarbejderne tiltaler beboerne i en venlig og respektfuld tone. Beboerne tiltales ved fornavn, og medarbejderne anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne.</p> <p>Fra morgenstunden ses fx, at medarbejderne hilser pænt godmorgen på de beboere, som er stået op. En medarbejder stopper op og indleder samtale med en beboer, som sidder og nyder sin morgenmad.</p>

	<p>Medarbejderen spørger ind til, hvordan beboeren har det, hvortil beboeren med glæde går ind i dialogen med medarbejderen.</p> <p>Beboere, der kommer ind i den fælles spisestue, bydes venligt velkommen. I mødet med beboerne udtrykker medarbejderne eksempelvis, at det er dejligt at se beboerne, og der spørges ind til deres velbefindende.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er der besøg af en frivillig, som spiller klaver i plejehjemmets atri-umgård. Musikken kan således høres af alle beboere, der opholder sig på plejehjemmets tre etager. Beboere og medarbejdere klapper, når klaverspillet stopper. Tilsynet får oplyst, at den frivillige kommer en gang dagligt alle ugens dage og spiller klaver for beboerne. Nogle gange kommer den frivillige to gange dagligt.</p> <p>På tilsynsdagen er der planlagt banko om eftermiddagen. Tilsynet observerer flere eksempler på social aktivitet og samvær i løbet af tilsynsdagen.</p> <p>Tilsynet observerer fx, at flere beboere sidder ved de små borde på fællesarea-lerne og følger med i det, der sker på fællesarealet. En beboer sidder på fælles-arelet og synes at nyde sin avislæsning. Ved et andet bord sidder en medarbejder sammen med en beboer og læser i ugeblade.</p> <p>Ved et lidt større bord sidder en beboer og en medarbejder, der er i gang med at spille yatzy. Beboeren går op i spillet og synes at nyde aktiviteten sammen med medarbejderen. Medarbejderen fortæller, at der er tale om en tilbagevendende aktivitet med beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder sidder sammen med en beboer og foreta-ger dokumentationsopgaver. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens behov samtidig med, at hun foretager den nødvendige dokumentation.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at de observerede forhold omkring opbevaring og håndtering af beboernes dosisdi-spenserede medicin er på et mindre tilfredsstillende niveau. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at plejehjemmets indretning og fællesarealer understøtter muligheden for social aktivitet og samvær på særdeles tilfredsstillende vis, og at der på tilsynsdagen i meget høj grad er observeret et aktivt og soci-alt hverdagsliv for beboerne på plejehjemmet.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne beskriver alle, at de har det godt på plejehjemmet, hvor de oplever tryghed og trivsel. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er så utrolig glad for at være her. De er så søde. Her er jeg meget tryk"</i>. <p>En beboer har kun boet på plejehjemmet i fire måneder, og beskriver den første tid som turbulent, grundet COVID-19 og indlæggelser. Beboeren beskriver ikke at være faldet helt til, men tror på, at det kommer. En anden beboer har boet på plejehjemmet siden sommer. Beboeren beskriver at være faldet til og oplever, at have en meningsfuld hverdag. Beboeren siger også:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er som om, at plejehjemmet har sådan et dårligt ry, men jeg har vir-kelig fået revideret mit syn"</i>.

Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver generelt udtryk for at have en hverdag med selvbestemmelse og indflydelse. En beboer kommer med et eksempel, hvor hun en dag ikke havde energi til at spise på fællesarealet. Beboeren gav udtryk for dette til medarbejderne, som straks foreslog beboeren, at hun kunne få sin mad serveret i boligen. Beboeren glæder sig over at blive hørt, når hun udtrykker en mening.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De bestræber sig på at give mig indflydelse, den ros skal de have".</i> • <i>"Jeg siger bare, hvordan jeg vil have det, og så bliver det sådan".</i> <p>En beboer kommer med et eksempel, hvortil beboeren fortæller, at der kommer tilsyn om natten på trods af, at beboeren har frabedt sig det. Dette er beboeren ikke helt tilfreds med.</p>
Livets afslutning	<p>Beboerne har forskellige reaktioner på spørgsmålet om, hvorvidt de er trygge ved at tale med medarbejderne om deres ønsker til livets afslutning.</p> <p>En beboer begynder at græde, en anden bliver vred, mens en tredje giver udtryk for, at hun ikke ønsker at tale med tilsynet om spørgsmålet.</p> <p>Størstedelen af beboerne fortæller, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, og enkelte fremhæver, at det heller ikke er noget, som de har behov for. Nogle beboere fremhæver, at de i stedet vil tale med deres familie eller en præst om emnet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har talt med lægen om det. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har skrevet til lægen, at jeg ikke vil have livsforlængende. Så det er der styr på. Det er dejligt, at man kan tale om det, det trænger alle til tror jeg".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at have en hverdag med tryghed, trivsel og selvbestemmelse på plejehjemmet. En beboer beskriver dog at få tilsyn om natten, på trods af at have frabedt sig dette.

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne giver udtryk for, at de ikke har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, hvortil enkelte af beboerne fremhæver, at det heller ikke er noget, som de har behov for.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Flere af beboerne fremhæver, at medarbejderne er hjælpsomme, og beboerne fortæller, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis der er behov for det.</p> <p>En beboer kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er meget rart, at man kan hidkalde nogen, fx hvis man skal have noget ned. Så er de der lige med det samme. Det er sådan lidt Hilton-agtigt. Der er rengøring og fysioterapeut - Jeg nyder det virkelig".</i> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvilket flere af beboerne særligt fremhæver, når hjælpen leveres af kontaktpersonen eller faste medarbejdere, som beboerne kender.</p>

	<p>Beboerne fortæller, at de gør de ting selv, som de kan, og at medarbejderne støtter dem heri og lytter til deres ønsker. Flere af beboerne giver udtryk for, at de sætter en ære i at klare så mange ting som muligt. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør jeg! For jeg vil gerne prøve at være ung igen. Selv om jeg bliver over 90, så tænker jeg, når jeg ser de unge piger, at jeg er en dem".</i> • <i>"Hende, der kommer her, havde en skammel med, så jeg selv kunne klare hårvasken. Så nu kan jeg det hele selv".</i> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de får medicinen, som de skal, og på de aftalte tidspunkter. En beboer fortæller, hvordan tidspunktet for morgenmedicinen er tilpasset, så det passer bedst muligt for beboeren.</p> <p>Beboerne giver udtryk for forskellige strategier, såfremt de oplever utilfredshed eller har behov for at klage. Beboerne fremhæver muligheder, såsom at tale med deres pårørende eller deres kontaktperson. Flere af beboerne understreger, at der ikke er noget at klage over.</p> <p>En beboer oplyser, at hun ikke er informeret om klagemuligheder. Beboeren fortæller at have boet på plejehjemmet i fire måneder, men at der endnu ikke har været afholdt en indflytningssamtale. Ledelsen er oplyst herom, og vil følge op.</p>
Observation	<p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Beboerne fremstår alle veltilpassede og soignerede, svarende til egen livsstil. Boligerne fremstår ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne beskriver enten, at de har en kontaktperson eller har kendskab til de faste medarbejdere. Flere af beboerne udtrykker stor glæde ved deres kontaktperson, hvor en beboer fx siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg lyser helt op, når jeg ser hende. Hun er meget praktisk og meget ligetil".</i> <p>På trods af kendskab til kontaktperson og faste medarbejdere giver tre af beboerne udtryk for, at der kommer mange vikarer, hvilket en beboer fremhæver er værst i aften- og nattetimerne.</p> <p>Beboerne fortæller, at vikarerne ikke altid ved, hvilken hjælp de har behov for. En beboer beskriver samtidig, at hun finder det svært, når der opstår misforståelser om plejebehovet, mens en anden beboer fortæller, at hjælpen leveres på et andet tidspunkt end normalt. En tredje beboer efterspørger information om, hvornår kontaktpersonen fx går på ferie, og hvem der tager over.</p> <p>En af beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er jo rarest, hvis det er den samme person, som er her og hjælper en. Når min kontaktperson ikke er her, så bliver man tildelt en anden, og så ved man godt, at man er sidst i rækken".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpassede og soignerede, svarende til egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af deres kontaktperson eller faste medarbejdere. Hertil vurderes det, at beboerne giver udtryk for at have en kontaktperson eller kendskab til de faste medarbejdere, men at tre beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker oplevelsen af kvalitet i plejen, idet vikarerne ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til deres behov for hjælp.</p>	

Det vurderes, at en beboer ikke er bekendt med klagemuligheder, og at beboeren beskriver, at der endnu ikke er afholdt indflytningssamtale, på trods af, at beboeren har boet på plejehjemmet i fire måneder.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at der er en venlig og respektfuld tone i kommunikationen fra medarbejderne. Flere af beboerne beskriver medarbejderne som værende søde, og beboerne fortæller, at de oplever at have gode relationer til deres kontaktperson og de faste medarbejdere.</p> <p>En beboer beskriver, at hun nok skal sige fra, hvis der er nogle af medarbejderne, som taler ned til hende. Beboeren uddyber ikke bemærkningen. Herimod er der to beboere, som fremhæver, at der kan være episoder, hvor de føler sig talt ned til. En beboer oplever, at det er blevet bedre, men beskriver, at det ikke er alle medarbejdere, som hun har det lige godt med.</p> <p>Den anden beboer fremhæver, at de fleste medarbejdere taler i en venlig tone, men at der også er nogle, der taler ned til beboeren og ikke forstår, at beboeren magter en del selv og er mentalt velbevaret.</p> <p>Beboerne beskriver, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p>I forhold til aktiviteter og samvær fortæller flere af beboerne, at de informeres om aktiviteter gennem forskellige opslag eller i husavisen. Beboerne oplever, at der er mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter i det omfang, de ønsker.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nu kommer der dagens tilbud. Det står på den der tavle. Der er fx banko og læseklub. Men jeg deltager ikke i så meget".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en god kontakt til medarbejderne med en venlig og respektfuld kommunikation. Samtidig vurderes dog, at to beboere giver udtryk for episoder, hvor de føler sig talt ned til.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at blive tilbudt meningsfulde aktiviteter, som de deltager i i det omfang, de ønsker.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Halvdelen af beboerne beskriver at have erfaringer med overgange mellem plejehjem og hospital ved enten indlæggelse eller ambulans kontrol. Kun en beboer kan redegøre for samarbejdet og opfølgning i forbindelse med hospitalsbesøgene. Beboeren beskriver, at medarbejderne er gode til at følge op og spørge ind til hospitalsbesøgene, og at der altid er styr på det praktiske, som transport og blodprøver. Øvrige beboere mindes ikke at have været indlagt eller på hospitalet for nyligt.</p> <p>Alle beboere har dog indtrykket af, at medarbejderne taler med deres læge eller hospital, såfremt der er behov for det.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne har erfaringer med overgange mellem plejehjem og hospital, men at en beboer kan redegøre for samarbejdet, som beboeren finder særdeles tilfredsstillende. Det vurderes, at alle beboerne har indtrykket af, at medarbejderne vil tale med deres læge eller hospital, såfremt det er nødvendigt.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne kommer med forskellige udsagn og tilfredshed omkring madens kvalitet. Nogle af beboerne beskriver maden med stor tilfredshed og anvender ord som <i>"fortræffelig"</i>, <i>"virkelig god"</i> eller <i>"fantastisk"</i>.</p> <p>Andre beboere fremhæver morgenmaden og frokosten som god, men beskriver aftensmaden med mindre tilfredshed. Beboerne har vanskeligt ved at præcisere deres utilfredshed, men beskriver fx, at retterne er <i>"mindre spændende"</i> eller <i>"ikke så interessante"</i>.</p> <p>En beboer fremhæver muligheden for at tilkøbe mad til gæster. Beboeren oplever stor glæde ved at kunne tilbyde gæsterne mad, og beskriver, at det har gjort, at hun inviterer flere gæster.</p> <p>Beboerne kommer herudover med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg får 2 halve med ost, en proteindrik og en cafélatte. Til frokost er der næsten altid suppe, det er jeg begyndt at spise. Det er ok".</i> • <i>"Jeg synes, at deres mad er virkelig god. Jeg er ikke den store kødspiser, men så kan jeg lade det ligge".</i> <p>Beboerne beskriver, at der er mulighed for at komme med ønsker og forslag til menuen ved fx at notere det på en liste. Flere beboere har ikke gjort brug af muligheden. Dog fortæller en beboer, at hun sammen med medbeboere har skrevet flere pastaretter på ønskesedlen. Beboeren mener dog ikke, at der er kommet flere pastaretter på menuen.</p> <p>Flere af beboerne fortæller, at de spiser deres måltider i spisestuen sammen med de andre beboere. Her beskrives stemningen som værende god og hyggelig. Enkelte af beboerne fremhæver stemningen som værende stille, og begrundet dette med, at alle er optagede af at spise maden. Beboerne problematiserer ikke dette.</p> <p>En beboer kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nogle gange sidder jeg ude med de andre. Stemningen er udmærket. Ikke påtrængende, men varm og venlig".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker forskellig tilfredshed omkring madens kvalitet, hvortil morgenmaden og frokosten beskrives som værende *"fortræffelig"* eller *"fantastisk"*, mens aftensmaden af flere beskrives som værende *"mindre interessant"*.

Det vurderes, at beboerne oplever stemningen under det fælles måltid som værende god og hyggelig, mens enkelte af beboerne beskriver stemningen som stille, men uden at problematisere dette.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes målrettet med auditering på medicin og journaler en gang om ugen. Auditeringerne udføres af social- og sundhedsassistenterne. Resultaterne gennemgås med medarbejderne, så der sikres løbende feedback. En medarbejder beskriver, at metoden bidrager til at skabe læring, idet der er dialog om dokumentationen og redskaberne.</p> <p>Herudover har der været gennemført undervisning i Cura for social- og sundshjælperne. Undervisningen var målrettet den røde tråd, herunder udfyldelse og opdatering af funktionsevnetilstande.</p> <p>Der er arbejdet med måltiderne med opmærksomhed på at skabe ro under måltidet og fællesskaber. Medarbejderne beskriver, at der er sket fremskridt.</p> <p>Endvidere beskrives hygiejnen som et fokusområde. Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med korrekt håndhygiejne, anvendelse af værnemidler og desinfektionsklude, samt at der fremadrettet skal udføres hygiejneaudits.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet fra ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejder redegør for faktorer, som efter deres mening er vigtige i kommunikationen. Hertil fremhæves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At kommunikation skal foregå i øjenhøjde. • At det er vigtigt at skabe ro og nærvær i mødet med beboeren. • At de skal anvende de ting, som beboerne siger, til at stille uddybende spørgsmål og anvender åbne spørgsmål. • At de er opmærksomme på eget kropssprog, som skal være afslappet, roligt og imødekommende. • At de anvender fysisk berøring i kommunikationen med de beboere, som ønsker det. <p>Hos beboere med demens beskrives, at der anvendes spejling, korte sætninger og øget opmærksomhed på kropssproget.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra beboernes livshistorie, besøgsplan og de generelle oplysninger. Dette bidrager, sammen med den løbende dialog, til at beboerne bliver hørt og inddrages i forløbet.</p> <p>Herudover beskrives, at funktionsevnetilstande udarbejdes i samarbejde med beboeren, at der afholdes indflytningssamtaler, og at pårørende inddrages hos de beboere, hvor det er relevant.</p> <p>Anvendelsen af klippekortet er opstartet, og det anvendes til at skabe meningsfulde aktiviteter for beboerne. Beboerne spørges ind til ønsker for aktiviteter. Medarbejderne beskriver samtidig, at der netop er opstartet mange elever, hvilket også frigiver øgede ressourcer til aktiviteter, som fx gåture.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang handler om at anvende og vedligeholde beboernes ressourcer i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler fra hverdagen, hvor der fx følges op på den træning, som en beboer laver med fysioterapeuten, hvordan en beboer guides til at rede hår og deltage i påklædningen, samt hvordan beboere, som ønsker at spise morgenmaden i boligen, motiveres til selv at hente den.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at lægen altid inddrages, når der skal træffes beslutning om genoplivning. Hertil beskrives, at huslægen afholder indflytningsamtaler med beboerne, og at lægen løbende er i dialog med beboeren om ønsker til genoplivning. Såfremt en beboer giver udtryk til medarbejderne herom, tages der ligeledes kontakt til lægen. Når lægen har dokumenteret ingen genoplivning, oprettes observation i Cura, og oplysningen er tydelig på e-tavlen.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng i beboernes indsatser ved indlæggelser og på tværs af vagtlag og samarbejdspartnere. Ved indlæggelser og udskrivelser arbejdes der ud fra faste tjeklister, indlæggelses- og udskrivelsesrapporter samt en eventuel plejeforløbsplan.</p> <p>Relevante samarbejdspartnere inddrages, som fx en fysioterapeut ved behov for genoptræning, eller en ergoterapeut ved behov for hjælpemidler.</p> <p>Ændringer dokumenteres i Cura, og medarbejderne beskriver, at alle har ansvar for at holde sig opdateret. Der er uformelt overlap mellem vagtlag, hvortil vigtige beskeder kan deles. Herudover afholdes triageringsmøder, hvortil både aftenvagt og terapeuter deltager ud fra en fast kadence.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne ved, at der iværksættes hurtige handlinger, når det er nødvendigt. Dette betyder, at beboerne oplever, at medarbejderne kærer sig om dem.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant og fagligt reflekteret for, hvordan der sikres en venlig og respektfuld kommunikation, samt for hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.

Det vurderes samtidig, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang og for, hvordan det tværfaglige samarbejde sikres i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver blandt andet følgende faktorer, som medvirkende til at skabe tryghed for beboeren i hverdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktperson og kontinuitet. • Forklare, hvad du gør, inden du gør det. • Hurtig besvarelse af nødkald. • Hyppigere tilsyn hos beboere uden nødkald. • Nærvær og øget en-til-en kontakt hos de beboere, som har behov for det. <p>I forhold til, hvordan der arbejdes med at skabe sikkerhed for beboerne, beskriver medarbejderne følgende, at vådservietter, rigelig væske, hyppige bleskift og korrekt hygiejne kan medvirke til at forebygge urinvejsinfektion.</p>

	<p>Som smitteforebyggelse beskrives anvendelse af engangsforklæde ved personlig pleje, rette værnemidler og isolationsvogn. Dehydrering forebygges gennem tilstrækkeligt væskeindtag, hvortil der tilbydes alternative smage og is for at øge indtaget.</p> <p>Der arbejdes med vedligeholdende træning og genoptræning for at forebygge fald. Herudover anvendes faldudredning samt at undersøge forhold og prøve ting af ved gentagende fald.</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, herunder korrekt antal tabletter, og at medicin bliver indtaget. Såfremt at der observeres uoverensstemmelser, tages der kontakt til en social- og sundhedsassistent og indrapporteres en utilsigtede hændelse. Ved ikke dispenserbar medicin, som fx øjendråber, sikres korrekt opgaveoverdragelse samt kontrol af anbrudsdato og kvittering, når medicinen er givet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særledes tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan arbejdet tilrettelægges, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil beskrives, at der arbejdes med kontaktpersonordningen, og at planen for dagen altid laves dagen forinden. Tidspunktet for hjælpen tilpasses beboeren, og indsatserne tildeles relevant faggruppe, så antallet af medarbejdere hos beboeren minimeres. Hos beboere med særlige behov sikres besøg ved faste medarbejdere. Afløsere tilbydes introduktion, så de kan anvende besøgsplanen, som skal tilgås inden besøget.</p> <p>Under besøget klargøres de nødvendige remedier, og hvis nødvendigt, overdrages hovedtelefonen til en kollega, så plejen ikke forstyrres af kald udefra.</p> <p>Ved ændringer i beboernes tilstand beskriver medarbejderne observationer og handlinger i henhold til eget kompetenceniveau. Social- og sundhedshjælperen beskriver fx observationer, blodtryksmåling, tilbyde væske og kontakt til social- og sundhedsassistenten. Social- og sundhedsassistent beskriver TOBS målinger og handlinger relateret hertil, herunder tæt opfølgning eller kontakt til sygeplejerske, læge, 112/1813 eller akutteam. Medarbejderne beskriver en opmærksomhed på at forebygge unødige indlæggelser.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de dokumenterer på tablets, og at dokumentationen enten foretages løbende eller i et konkret tidsrum, afhængig af, hvilken type dokumentation der er tale om. Medarbejderne beskriver mulighed for at få afsat tid til større dokumentationsopgaver eller at sætte sig af sides for at skabe ro omkring opgaven.</p> <p>På plejehjemmet er der superbrugere, og medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring ved tvivl eller usikkerhed.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan gældende vejledninger og instrukser anvendes i hverdagen. Medarbejderne fremhæver anvendelsen af VAR, og de beskriver VAR som et godt redskab, som også anvendes i oplæring og introduktion af nye medarbejdere eller elever.</p>

	<p>En medarbejder beskriver anvendelsen af VAR til anlæggelse af kateter på kvinder, mens en anden fremhæver VAR i læringen omkring på- og aftagningen af værne-midler.</p> <p>Medarbejderne tilgår interne instrukser via Teams og kommunale instrukser via KK-net. Hertil fremhæves instrukser og retningslinjer i forbindelse med COVID-19, indflytning og mors.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt ved ændringer i beboernes tilstande. Det vurderes samtidigt, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes ud fra en fast skabelon, hvor der anvendes faste overskrifter for fx morgenplejen. Overskrifterne medvirker til at skabe en god systematik og et godt overblik. Beskrivelserne skal være korte og præcise og med en detaljeringsgrad, så alle ved, hvordan hjælpen skal udføres. Særlige forhold og opmærksomhedspunkter skal tydeligt fremgå, fx hvis en beboer har behov for psykisk støtte.</p> <p>Der henvises til forflytningsplaner og handlingsanvisninger.</p> <p>Besøgsplanerne opdateres ved ændringer, eller minimum en gang om året, i beboerens fødselsdagsmåned.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne redegør for handlingsanvisninger, som oprettes af social- og sundhedsassistenterne eller sygeplejerskerne ved alle sundhedslovsindsatser og "støtte til"-indsatser. Handlingsanvisningerne skal indeholde en udførlig beskrivelse af opgaven. Hertil fremhæver en medarbejder, at hun arbejder ud fra tanken om "før - under - efter", så det også er tydeligt, hvad der skal observeres, og hvordan der skal handles ved ændringer.</p> <p>Samtidig fremhæves, at opgaverne ikke må udføres af social- og sundhedshjælperne, hvis der ikke er udarbejdet en handlingsanvisning for opgaven.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>På baggrund af tilsynets observationer omkring opbevaringen af den dosisdispenserede medicin spørges medarbejderne ind til procedure for korrekt opbevaring.</p> <p>Medarbejderne redegør for korrekt opbevaring, hvortil det sikres, at medicinen opbevares utilgængelig for uvedkommende ved at være låst inde i et skab. Efter kontrol og uddeling beskriver medarbejderne, at dosisrullerne altid bør låses inde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på trods af den observerede hændelse med ikke-korrekt opbevaring af dosisdispenseret medicin kan redegøre for korrekt opbevaring af medicin, så den ikke er tilgængelig for uvedkomne.	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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.

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for fremsendte tilsynsrapport.

Vi har ingen bemærkninger i forhold til fejl og opklarende informationer.

Med venlig hilsen

Jette Jensen
Forstander
Nybodergården

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.