



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Rosenborgcentret

Uanmeldt ordinært 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 BORGERE	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	24
4.1	FORMÅL	24
4.2	METODE	24
4.3	VURDERINGSSKALA.....	25
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	25
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	26
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	27

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 de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 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: Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 København K
Leder: Lotte Alsløw
Antal boliger: 84 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. november 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets leder • Observationsstudier • Tilsynsbesøg hos otte beboere • Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, 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 Rosenborgcentret.

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

Meget tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er sikret opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der på plejehjemmet arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Organiseringen understøtter plejehjemmets systematiske kvalitetsarbejde.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved observationsstudiet af plejen er respektfuld, ligeværdig og anerkendende. Beboeren sikres selvbestemmelse og medindflydelse gennem den personcentrerede omsorg og en øget opmærksomhed på beboeren mimik og kropssprog. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke kan inddrage beboerens ressourcer i rehabiliterende sigte grundet beboerens kognitive og fysiske funktionsnedsættelse. Tilsynet vurderer, at organiseringen, tilrettelæggelsen og hjælpen til den personlige pleje og støtte tager udgangspunkt i beboerens individuelle behov, ønsker og vaner. Det er tilsynets vurdering, at fagligt relevante retningslinjer følges under den personlige pleje.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved observationsstudiet af måltidet generelt er inddragende, venlig og tilpasset beboerne. Det observeres, at to medarbejdere udveksler information i spisestuen om en beboer i 3. person. Det er tilsynets vurdering, at beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse ved måltidet, samt at medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang. Organiseringen og tilrettelæggelsen af hjælpen starter ud med en tydelig rollefordeling, som fungerer godt. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder forlader en beboer, der har behov for hjælp til at spise, og dertil yder hjælpen på en mindre faglig hensigtsmæssig måde. Medarbejderen er iført plastforklæde og handsker, mens en beboer hjælpes med at spise, hvilket ikke er god faglig praksis. Ligeledes opretholder medarbejderen ikke en god hygiejne, da medarbejderen skifter mellem at hjælpe flere beboere uden at udføre håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet. Tilsynet vurderer, at der er forskellige sociale fællesskaber i formiddagstimerne, og at medarbejderne møder beboerne ud fra en individuel tilgang.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse ved at bo på plejehjemmet, og at beboerne modtager den hjælp, som de har behov for. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og medicinen gives på korrekte tidspunkter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er bevidste om, hvor de kan rette henvendelse ved behov for at klage. Tilsynet vurderer, at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov, og at beboernes boliger generelt er rengjorte. Det vurderes, at hjælpemidler i en afdeling fremstår rene, mens hjælpemidlerne i en anden afdeling ikke er tilstrækkeligt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen, men at en beboer oplever mindre tilfredshed med kontinuitet og hjælp, samt at medarbejderne har travlt. Tilsynet observerer, at en medarbejder trods smil, siger højt, at der mangler medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv og for personlige grænser.

Tilsynet vurderer, at nogle beboere oplever, at der er tilbud om samvær med de andre beboere, og at de er tilfredse med udvalget af aktiviteter, mens andre beboere oplever, at der er for få aktivitetstilbud.

Beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål vedrørende overgange, men tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne taler med beboerens læge ved behov og også videndeler internt med hinanden.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, og oplever at have indflydelse på den serverede mad. Beboerne i den ene afdeling oplever, at stemningen ved måltidet er hyggelig, mens beboerne på den anden afdeling ønsker faste pladser og mulighed for, at medarbejderne kan sidde ved dem i forbindelse med måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvordan beboernes selvbestemmelsesret sikres, og hvorledes plejen udføres ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at skabe kontinuitet og sikre den rette pleje og støtte. Medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, og de kan gøre rede for gældende retningslinjer ved udlevering af medicin, arbejdsgange ved den personlige pleje og dokumentationsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søge instrukser og vejledninger, og hvordan de anvender disse som et aktivt redskab i praksis. De kan ligeledes redegøre for besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, samt hvorledes de anvendes i hverdagen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker i forbindelse med måltidet at: • To medarbejdere udveksler information om en beboer i 3. person. • En medarbejder hjælper en beboer med at spise på en ikke faglig korrekt måde. • En medarbejder følger ikke fagligt gældende retningslinjer vedrørende værnemidler og håndhygiejne. • Beboerne på en afdeling oplever, at der mangler faste pladser ved måltiderne, samt at der mangler medarbejdere under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes indsatser, som medvirker til at understøtte det gode måltid, herunder at: • Medarbejderne ikke omtaler beboerne i 3. person. • Der sættes fagligt fokus på rammerne og opgaverne i rollen som måltidsværter. • Medarbejderne følger gældende retningslinjer vedrørende brug af værnemidler og udførelse af håndhygiejne. • Der arbejdes med at sikre ro omkring måltidet på en konkret afdeling evt. ved at aftale faste pladser, og at medarbejderne deltagere i måltidet.
Tilsynet bemærker, at en beboer er mindre tilfreds med kontinuiteten, medarbejdernes kendskab til beboerens behov og medarbejdernes italesatte travlhed. Tilsynet observerer hertil, at en medarbejder med et smil italesætter medarbejdermangel på fællesarealet.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt italesættes over for medarbejderne, at der ikke må udvises en fortravlet adfærd eller kommunikeres uhensigtsmæssigt om mangel på medarbejdere over for beboerne. Hertil at der sikres kontinuitet over for en konkret beboer.
Tilsynet bemærker, at en bolig og flere hjælpemidler i en afdeling ikke er tilstrækkeligt rengjorte.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt etableres en arbejdsgruppe, der sikrer kontinuerligt fokus på renholdelse af boliger og hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at nogle beboere ikke er helt tilfredse med udvalget af aktiviteter, og at medarbejderne selv italesætter, at aktivitetsudbudene har været sparsomme på grund af mangel på en aktivitetsmedarbejder. Der er nu ansat en medarbejder.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der er et tilpas aktivitetstilbud.
---	---

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Ved sidste års tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger om at sikre: Kendskab til hygiejniske retningslinjer ved handskeskift, nødvendig hjælp og støtte til praktiske opgaver hos to konkrete beboere, tilstrækkelig rengøring af hjælpemidler og forskellige forhold vedrørende ernæringscreening af beboerne og beskrivelse af kostformer. I forhold til anbefalingen om at sikre fagligt korrekt handskeskift fortæller lederen, at retningslinjerne vedrørende anvendelse af værnemidler er repeteret, og at ledelsen har italesat vigtigheden af at følge retningslinjerne. Plejehjemmet har endvidere deltaget i hygiejneprojekt udbudt af forvaltningen, som har medført et lokalt forankret hygiejneteam, der udfører hygiejneaudit med faste intervaller, og som sikrer systematisk fokus på dette. Vedrørende hjælp og støtte til de praktiske opgaver nævner lederen, at ledelsen har fulgt op på dette i samråd med de konkrete beboere. I forhold til rengøring af hjælpemidler er arbejdsgangen blevet gransket, og arbejdsfordelingen er blevet beskrevet og italesat til medarbejderne for at sikre, at rengøringen udføres. Lederen fortæller vedrørende ernæringsområdet, at der udføres ernæringscreeninger og audits på månedlig basis, ligesom der afholdes månedlige møder om resultatet fra audits. Data viser, at stort set alle beboerne ernæringsscreenes efter retningslinjerne. Lederen oplyser i forhold til mangler i dokumentationen på ernæringsområdet, at der er faciliteret faglige udviklingsmøder, hvor udviklings- og kvalitetssygeplejersken gennemgår instruks sammen med medarbejderne. Medarbejderne har herefter siddet sammen og gennemgået dokumentationen for at sikre, at kostformen tydeligt fremgår, og at dokumentationen imødekommer kravene.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	I forhold til kvalitetsarbejdet nævner lederen, at der fortsat udføres audit på hygiejne, dokumentation og medicin. Særligt har plejehjemmet haft fokus på hygiejne på grund af COVID-19, og hygiejneteamet har faste møder med udviklings- og kvalitetssygeplejersken, hvor vidensdeling af data og eventuelle nyheder foregår. Repræsentanter fra hygiejneteamet deler data fra audit lokalt i deres respektive afdelinger. Plejehjemmet har afholdt hygiejneuge, hvor hygiejniske retningslinjer blev gennemgået, og der var planlagt forskellige aktiviteter, som quiz og UV-lyskasse for at skabe læring. Vedrørende medicinområdet har plejehjemmet på baggrund af audits i forbedringsarbejdet fokus på at sikre 'tidstro medicinering' og 'beskrivelse af effekten ved PN-medicin'. I forhold til dokumentationen har der været opmærksomhed på at sikre opdatering af funktionsevnetilstande allerede i forbindelse med beboerens indflytning på plejehjemmet. Lederen oplyser, at der endvidere er demensarbejde med fokus på BPSD og NPI (systematisk metode og screeningsredskab til at vurdere adfærdsmæssige og psykiske symptomer).

	Lederen oplever, at arbejdet er blevet mere systematiseret, og at mange beboere er blevet screenet og har fået udarbejdet socialpædagogiske handleplaner. Demensarbejdet understøttes af plejehjemmets vidensperson i demens, som er tovholder på indsatserne. Lederen nævner, at der opleves en positiv effekt af arbejdet, men at medarbejderne oplever det som værende tidskrævende. Lederen oplever, at arbejdet med de utilsigtede hændelser er blevet en integreret del af hverdagen, og at medarbejderne udfylder disse rutinemæssigt. Indberetningerne vedrører særligt medicin, fald og infektioner. Plejehjemmet er med i første runde af et forløb med 'Meyers Madhus'. Lederen fortæller, at der er fokus på at reducere klimaaftrykket ved at bekæmpe madspild, og at det ses på arbejdsangangene i køkkenet samt tilpasningen af mad og indkøb. Lederen oplyser, at plejehjemmet er tæt på at være kandidat til 'guldmærket', som gives når, plejehjemmets måltider består af minimum 90% økologiske varer. Afslutningsvist fortæller lederen, at der også arbejdes med selve afholdelsen af måltidet for at sikre 'Det gode måltid'.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er sikret opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der på plejehjemmet arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Plejehjemmet er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere og en køkken-/serviceleder. Der er endvidere en udviklings- og kvalitetssygeplejerske, en uddannelsesansvarlig for social- og sundhedselever og en klinisk vejleder i sygepleje. Plejehjemmet har fysio- og ergoterapeuter ansat, som deltager på ugentlige tværfaglige møder, og som bistår med sparring. Ledelsesmæssigt er der sikret en mødestruktur, der understøtter kvalitetsarbejdet. Ledelsen oplyser, at der afholdes daglige beboerorienterede morgen- og formiddagsmøder og triagering en gang ugentligt. Ydermere afholder kvalitets- og udviklingssygeplejersken eller demensvidenspersonen fagmøder en gang om måneden, for henholdsvis social- og sundhedshjælpere, og social- og sundhedsassistenter/sygeplejersker. Kvalitets- og udviklingssygeplejersken er tovholder på arbejdet med utilsigtede hændelser, og faciliterer indsatser på baggrund af data. Tilbagemeldingen fra indberetningerne foregår til lederne, men kan også foregå i den enkelte afdeling ved behov for læringsforløb. Medarbejderne er primært uddannede social- og sundhedsassistenter, men der er også ansat social- og sundhedshjælpere samt fire sygeplejersker i dagvagte og to sygeplejersker i nattevagte for at imødekomme ledelsens ønske om en høj faglighed på plejehjemmet. Lederen oplyser, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter til aftenvagten, og plejehjemmet har i øjeblikket to vakante stillinger. Ved behov for sygeplejefaglig sparring kan medarbejderne få hjælp fra hjemmeplejen eller akutteamet. Lederen fortæller afslutningsvist, at der på plejehjemmet ikke arbejdes ud fra én bestemt metode, men at Tom Kitwoods teori om den personcentrerede tilgang opleves som et naturligt udgangspunkt i medarbejdernes måde at møde beboerne på.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at organiseringen understøtter plejehjemmets systematiske kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Lederen har ingen ønsker hertil.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen banker på døren og hilser høfligt på beboeren, som ligger i sengen. Medarbejder tiltaler beboeren ved navn og taler i et roligt og afstemt toneleje. Beboeren har intet talesprog, men medarbejderen italesætter løbende sine handlinger undervejs og spørger beboeren, om hun er klar. Medarbejderen er opmærksom på tilsagn gennem mimik, lyde og kropssprog på en meget respektfuld og ligeværdig måde. Medarbejderen er undervejs opmærksom på, hvordan beboeren har det og spørger beboeren, om hjælpen opleves tilfredsstillende. <u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> En medarbejder, der sidder ved spisebordet, siger til en kollega, der står lidt væk, at en navngiven beboer ikke vil spise i dag. Medarbejderne udveksler nogle sætninger om emnet. En anden medarbejder igangsætter dialog ved et andet bord og formår at opretholde samtalen med emner, der interesserer beboerne. Der bliver talt og grinet ved bordet. En medarbejder hjælper en beboer med at spise. Beboeren virker træt og har en del problemer med at spise. Medarbejderen henvender sig venligt til beboeren og afstemmer kommunikationen, så beboeren ikke forstyrres for meget.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Beboeren kan ikke give udtryk for sine ønsker, men det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboeren og tager udgangspunkt i dette i plejen. Medarbejderen italesætter sine handlinger løbende og afventer respons. Beboeren er for træt til at komme op i sin kørestol, og medarbejderen aflæser beboerens behov for mere hvile. Medarbejderen spørger beboeren, hvad beboeren ønsker at lytte til i radioen. Beboeren kan ikke svare relevant, men medarbejderen kender beboeren godt og sætter en lydbog med eventyr på. Beboeren virker glad og veltilpas ved dette. <u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Maden er serveret, da tilsynet kommer til spisestuen. Medarbejderne spørger beboerne, hvad de ønsker at drikke, og der er kander på bordene med vand og saft. En beboer har en karton mælk stående foran sig. En beboer ønsker piskefløde til sin dessert. Medarbejderen siger, at det er der ikke. Beboeren bliver tilbudt kaffefløde.

Rehabilitering	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Beboeren kan grundet kognitiv svækkelse og fysisk formåen ikke deltage aktivt i plejen. Medarbejderen anvender vend-let sejl, så forflytninger foregår så skånsomt som muligt. Trods beboerens sparsomme indsats roser medarbejderen beboeren for samarbejdet undervejs. <u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> En medarbejder hjælper en beboer med at spise. Beboeren prøver selv at spise, hvilket er lidt svært for beboeren. Med mellemrum spørger medarbejderen, om beboeren har behov for hjælp. En beboer skænker selv vand fra en kande.
----------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved observationsstudiet af plejen er respektfuld, ligeværdig og anerkendende. Beboeren sikres selvbestemmelse og medindflydelse gennem den personcentrerede omsorg og en øget opmærksomhed på beboerens mimik og kropssprog. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke kan inddrage beboerens ressourcer i rehabiliterende sigte, grundet beboerens kognitive og fysiske funktionsnedsættelse.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved observationsstudiet af måltidet generelt er inddragende, venlig og tilpasset beboerne. Det observeres, at to medarbejdere udveksler information i spisestuen om en beboer i tredje person.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse ved måltidet, samt at medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang under måltidet.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejde	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen har klargjort alle remedier på et rullebord, inden arbejdet påbegyndes. Medarbejderen starter med at tænde radioen, som spiller stille og roligt i baggrunden. Sengen køres op i en korrekt arbejdhøjde. Medarbejderen har et godt kendskab til, hvilken hjælp beboeren har behov for og tilpasser hjælpen til et tempo, der i høj grad er afstemt efter beboerens behov. Arbejdet er tilrettelagt, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser. <u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Medarbejderne har først en tydelig rollefordeling under måltidet, hvor en medarbejder serverer for beboerne, mens fire andre medarbejdere sidder med ved bordene. Medarbejderen, der serverer frokosten, er iført plastforklæde og handsker. En medarbejder er under hele måltidet iført plastforklæde og handsker, imens medarbejderen sidder ved bordet og hjælper en beboer med at spise. Ligeledes spiser medarbejderen også selv iført handsker. Medarbejderen affører sig handskerne flere gange for straks at iføre sig nye handsker. Beboeren spiser langsomt. Efter noget tid rejser medarbejderen sig fra bordet. Medarbejderen hjælper herefter med at servere næste ret. Tilsynet vurderer, at der ikke er behov for denne hjælp til servering. Herefter skifter medarbejderen mellem at hjælpe forskellige beboere. Medarbejderen vender tilbage til den første beboer efter noget tid og står op og hjælper beboeren med at spise. Medarbejderen er fortsat iført forklæde og handsker.

	Medarbejderen går senere mellem tre beboere iført samme sæt handsker. Medarbejderen hjælper beboerne med at blive tørret om munden eller med at spise. Der skiftes ikke handsker i denne proces eller sprittes hænder. Efter måltidet er færdigt hjælpes beboerne med at få sprittet deres hænder.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at organiseringen og tilrettelæggelsen af hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i beboerens individuelle behov og vaner.

Tilsynet vurderer i forhold til observationsstudiet af måltidet, at organiseringen og tilrettelæggelsen af hjælpen starter ud med en tydelig rollefordeling, som fungerer godt. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder forlader en beboer, der har behov for hjælp til at spise, og dertil yder hjælpen på en mindre faglig hensigtsmæssig måde.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder er iført plastforklæde og handsker, mens der ydes hjælp til en beboer med at spise, hvilket ikke er god faglig praksis. Ligeledes opretholder medarbejderen ikke en god hygiejne, da medarbejderen skifter mellem at hjælpe flere beboere.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Beboeren kan, grundet kognitive og fysiske udfordringer, ikke deltage aktivt i praktiske gøremål. Medarbejderen håndterer affald og snavset vasketøj på en faglig korrekt måde. <u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Ikke relevant
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen iklæder sig korrekte værnemidler, inden plejen påbegyndes. Medarbejderen indleder plejen med at vaske beboerens ansigt med vaskeklude. Hjælpen til nedre pleje foregår i sengen, og medarbejderen følger de hygiejniske procedurer. Der anvendes vendlet-lagen, og beboeren lejres på siden, hvorefter medarbejderen vasker beboeren bagpå. Efter, at hjælpen til den personlige pleje er udført, afklæder medarbejderen sig værnemidler. Medarbejderen hjælper beboeren med nedre påklædning, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren bliver, grundet sin svækkede almentilstand, liggende i sengen efter den personlige pleje er udført, men hovedgærdet hejses til 80 graders stilling, hvorefter medarbejderen tilbyder beboeren noget at drikke. Medarbejderen holder en tudekop med sugerør, som beboeren kan drikke af. Medarbejderen oplyser, at morgenmedicinen og morgenmaden er givet på forhånd, så virkningen af medicinen er trådt i kraft inden morgenplejen. Tilsynet bemærker, at medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne, jf. gældende retningslinjer under hele forløbet. <u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Ikke relevant.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og støtte tager udgangspunkt i den personcentrerede tilgang med fokus på beboerens ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at fagligt relevante retningslinjer følges i forbindelse med observationsstudiet af hjælpen til den personlige pleje.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	Plejehjemmets indretning er hyggelig og tilpasset målgruppen. Der ses malerier på væggene, hyggelig belysning samt blomster og planter på bordene. I stueetagen ses en informationstavle med forskellig information, og en oversigt over kommende aktiviteter. Endvidere er der en stor café/spisesal, som tilsynet observerer, at mange beboere anvender i løbet af dagen. Der ses også en stor gymnastiksal, som dog er under renovering, og en mindre sal, hvor der er stillet op til stolegymnastik. Ligeledes er der et reminiscensrum med et demensvenligt interaktivt spil. En medarbejder oplyser, at reminiscensrummet og gymnastiksalen ikke anvendes som tiltænkt i øjeblikket, grundet mangel på en aktivitetsmedarbejder. En aktivitetsmedarbejder på den ene afdeling oplyser, at de aktiviteter, hun tilbyder, primært er en-til-en-aktiviteter. Mange forskellige steder på gangene står der sofaer og stole med små borde, som indbyder til, at beboerne kan sætte sig og tage et lille hvil eller nyde socialt samvær. Dog observerer tilsynet, at der også står en del hjælpemidler, fx bækkens stole, gulvlifte og kørestole på gangene foran boligerne, hvilket ikke bidrager til en hjemlig stemning. Plejehjemmet omkranser en lille hyggelig atriumgård med demensvenlige figurer af dyr, og i en afdeling ses en flot dekoreret spisestue med glastag og højt til loftet. Tilsynet observerer, at medarbejderne banker på dørene, før de træder ind i beboernes boliger.
Sociale aktiviteter	I spisestuen sidder flere beboere med deres morgenmad. Beboerne får deres mad serveret på bakker. Beboerne kan få et blødkogt æg. Der er en stille og rolig morgenstemning. Tilsynet bemærker, at flere beboere sidder lang tid i spisestuen og hygger sig. I en anden afdeling står en medarbejder ved et bord og anretter noget morgenmad til beboerne. Der sidder en medarbejder med ved det ene bord, og der føres også her en hyggelig dialog. I en afdeling sidder syv beboere og spiser deres morgenmad. Der er fire mindre borde, og et lille hjørne, der er indrettet som fjernsynsstue, hvor der også står nogle lænestole. En medarbejder hilser pænt godmorgen til to beboere, der går mod spisestuen. En beboer udtrykker bekymring omkring at have forladt sit værelse for at spise morgenmad, da beboeren venter et opkald. Beboeren er derfor bekymret for, at telefonen skal ringe, mens beboeren er væk. Medarbejderen tilbyder beboeren at servere morgenmaden i beboerens bolig i stedet for, hvilket beboeren takker mange gange for. Medarbejderen spørger beboeren, hvad beboeren ønsker at spise, og beboeren får en anrettet bakke med det ønskede med små kander/skåle med tilbehør, så beboeren selv kan smøre sin mad og hælde op. Medarbejderen taler med flere af de beboere, medarbejderen møder på sin vej, og medarbejderen har en meget personcentreret tilgang, hvor det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerne og deres særlige behov. Medarbejderne hilser venligt på beboerne og møder dem med smil og fysisk berøring.

	Der er tøjsalg på tilsynsdagen, og tilsynet taler med flere beboere, der glæder sig til at skulle ned og købe tøj, og der ses en stor tilslutning hertil.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet.	
Tilsynet vurderer, at der er forskellige sociale fællesskaber i formiddagstimerne, og at medarbejderne møder beboerne ud fra en individuel tilgang.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne trives og føler sig trygge. Beboerne siger: • <i>"Jeg synes, det er utroligt godt - når det ikke kan være anderledes".</i> • <i>"Det er fint at bo her, det er behageligt og frit, og det er dygtige medhjælpere".</i> • <i>"Det er dejligt at bo her - det er sådan et sted, hvor de holder øje med en - jeg har erkendt, at jeg ikke kan klare mig selv".</i> • <i>"Man trækker bare i snoren, så kommer de".</i> • <i>"Jeg er tryk, for her er ingen uro... Det var der, hvor jeg kom fra - og her er personale 24/7, det er tryk".</i> En beboer nævner, at det kan være lidt ubehageligt, når nogle af de andre beboere tager fat i beboerens dør, men beboeren beskriver, at medarbejderne er søde til at hjælpe med at guide beboerne videre.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever, at de har selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne siger: • <i>"Jeg har ikke noget at klage over - alt er som det skal være".</i> • <i>"Jeg synes jo, at man skal bestemme over sig selv, det gør jeg - jeg kan gå og komme som jeg vil".</i> • <i>"Der er ikke så meget at have selvbestemmelse over, men jeg bestemmer da selv".</i> • <i>"Man kan til en vis grad selv bestemme - det er faktisk kun måltiderne, der serveres på faste tider, men det generer mig ikke".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse ved at bo på plejehjemmet.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	Beboerne oplever at modtage den personlige pleje og støtte, som de har behov for. Beboerne er generelt tilfredse med kvaliteten, og de fortæller, at de bliver lyttet til og bliver inddragede i forhold til deres ressourcer.

	Beboerne siger: • <i>"Ja jeg får den hjælp, jeg har behov for - når jeg skal i bad, sidder der en i stuen, for jeg kan ikke lide at være alene, hvis jeg nu skulle falde".</i> • <i>"Jeg får bestemt den hjælp, jeg har behov for".</i> • <i>"Kvaliteten er god, og de er flinke og søde mod mig".</i> • <i>"De siger til mig: Her er en klud til ansigtet".</i> • <i>"De ting man kan gøre selv - bør man gøre selv".</i> • <i>"Vi har en aftale om, at jeg fx selv reder min seng og ordner værelset".</i> En beboer klarer selv noget af plejen med hjælp fra en privat hjælper. Beboeren ved godt, at hun kan bede medarbejderne om hjælp, hvis der var behov. To beboere modtager meget lidt hjælp. Beboerne siger: • <i>"Jeg får hjælp til støttestrømperne".</i> • <i>"Min kontaktperson kan jeg sige det til, hvis jeg har brug for hjælp".</i> • <i>"Jeg behøver ikke hjælp til andet end mad og medicin".</i> Beboerne oplever generelt, at de modtager deres medicin til tiden. Beboerne fortæller: • <i>"Jeg henter selv min medicin hver morgen til hele dagen. De kommer og giver mig insulin".</i> • <i>"De leverer medicinen i et lille plastikbæger, og så tager jeg det med det samme".</i> En beboer mener godt selv at kunne administrere sin medicin. Beboeren siger: • <i>"Jeg kunne nu godt selv stå for den medicin, det har jeg altid gjort, men det har de åbenbart brug for".</i> En beboer er selvadministrerende. Beboeren siger: • <i>"Det klarer jeg selv, og jeg får ikke meget medicin".</i> Beboerne oplever ikke, at de har noget at klage over, og de har en plan for, hvem de ville henvende sig til, hvis der opstod et behov. Beboerne siger: • <i>"Jeg ville gå på kontoret".</i> • <i>"Jeg ville sige det til kontaktpersonen".</i> • <i>"Jeg ville gå til lederen eller forstanderen".</i>
Observation	Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne er soignerede, og boligerne er generelt renholdte. En bolig mangler renholdelse. En anden beboer erkender, at beboerens bolig fremstår rodet, men beboeren ønsker ikke hjælp til oprydning fra personalet. I en afdeling observerer tilsynet rengjorte hjælpemidler, mens tilsynet i en anden afdeling ser fire hjælpemidler i boligerne, der ikke er tilstrækkeligt rengjorte.
Kontinuitet i støtten	Beboerne oplever generelt, at hjælpen leveres af de samme medarbejdere, og at aftaler overholdes. Flere beboere nævner, at de har en kontaktperson eller et lille team af medarbejdere omkring sig. Beboerne siger: • <i>"Jeg har faste medarbejdere - der er perioder med vikarer".</i> • <i>"Der er af gode grunde udskiftning - det er jo et uddannelsessted".</i> • <i>"Det er for det meste de samme, der kommer - jeg har en kontaktperson".</i>

	En beboer fortæller, at der i perioder er elever på plejehjemmet, som øver sig i at give insulin hos beboeren. Det vil beboeren gerne hjælpe med. En beboer, der modtager sparsom hjælp, oplever ikke at have en kontaktperson, samt at der kommer forskellige medarbejdere, der ikke har kendskab til beboerens behov, og at nogle medarbejdere har sproglige udfordringer. Beboeren siger: • <i>"Medarbejderne fortæller, at de har meget travlt, de er lige så hurtigt inde, som de er ude"</i>. Tilsynet observerer en medarbejder, der flere gange siger, at der mangler medarbejdere. Medarbejderen smiler imens.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og at medicinen gives på korrekte tidspunkter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er bevidste om, hvor de kan rette henvendelse ved behov for at klage.

Tilsynet vurderer, at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov, og at beboernes boliger generelt er rengjorte. Det vurderes, at hjælpemidler i en afdeling fremstår rene, mens hjælpemidlerne i en anden afdeling ikke er tilstrækkeligt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen. En beboer oplever mindre tilfredshed med kontinuitet og hjælp, samt at medarbejderne har travlt. Tilsynet observerer ligeledes, at en medarbejder trods smil, siger højt, at der mangler medarbejdere.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler venligt og anerkendende til dem. Beboerne siger: • <i>"Jeg synes de taler pænt og roligt, der er ikke noget at hidse sig op over"</i>. • <i>"De taler pænt til mig"</i>. • <i>"De taler altid venligt - jeg synes her er en god tone"</i>. Beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv. Beboerne siger: • <i>"De skal banke på - og det gør de"</i>. • <i>"Ork ja de banker på"</i>. • <i>"De er gode til at respektere privatlivets fred"</i>. Beboerne fortæller, at der er tilbud om samvær med de øvrige beboere. To beboere oplever dog, at de ikke rigtigt magter det. Beboerne siger: • <i>"Jeg er for dårlig til det, jeg egner mig ikke til at gå ud"</i>. • <i>"Jeg får dækket mit behov ved at mødes med mine private venner i ugens løb, så jeg deltager ikke i så meget her på stedet"</i>. Nogle af beboerne fortæller om de forskellige aktivitetstilbud, der er på plejehjemmet. Beboerne nævner film, kortspil, quiz og udflugter, som aktiviteter de kan lide. En beboer fortæller om en snarlig fest - beboeren ved ikke helt, hvad det er for en fest, men beboeren glæder sig meget. Nogle beboere oplever, at der er for få aktiviteter. Beboerne siger: • <i>"Der er ikke så meget - jeg vil så gerne være med i noget"</i>. • <i>"Vi mangler en til at gøre gymnastik med os"</i>.

	• <i>"Jeg tror ikke, der er så mange muligheder for aktiviteter her på stedet, måske det skyldes COVID-19?"</i> Tilsynet har drøftet dette med medarbejderne, der oplyser, at tilbuddene om aktiviteter har været begrænset af, at der har manglet en aktivitetsmedarbejder. Medarbejderne oplyser, at der netop er blevet ansat en ny aktivitetsmedarbejder, som starter inden længe. Medarbejderne nævner, at de selv har afholdt wellness, fredagsbar og filmhygge, men de medgiver, at aktivitetstilbuddene har været mindsket, og gymnastik har været aflyst. Den uddannelsesansvarlige medarbejder har endvidere planer om at involvere eleverne mere i aktivitetsarbejdet, da det er en del af målene for deres uddannelse.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv og for personlige grænser.

Tilsynet vurderer, at nogle beboere oplever, at der er tilbud om samvær med de andre beboere, og at de er tilfredse med udvalget af aktiviteter, mens andre beboere oplever, at der er for få aktivitetstilbud.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	Ingen af beboerne kan huske, at de har været på hospitalet. En beboer husker sin indflytning, fordi det var en svær beslutning, og beboeren var meget ked af det, men selve indflytningen kan beboeren ikke huske. Beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen med fx lægen, hvis der er behov for dette. Beboerne siger: • <i>"Medarbejderne taler med min læge, og også med min familie, hvis der er behov for det"</i>. • <i>"Jeg tænker deres samarbejde er godt, jeg har i hvert fald ikke hørt andet"</i>. En beboer fortæller, at beboeren selv taler med sin læge ved behov. En anden beboer kan ikke svare på spørgsmålet. En tredje beboer har fået hjælp af medarbejderne til at kontakte lægen, fx når blodsukkeret er meget højt. Beboerne har oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om det, der er behov for i relation til beboernes situation og helbred. Beboerne siger: • <i>"De taler sammen - det er fint"</i>. • <i>"Det virker til at fungere, de kender mig i hvert fald alle sammen"</i>. • <i>"Jeg tror, de har et godt samarbejde, de ved jo alle sammen, hvad de skal gøre, når de kommer hos mig"</i>. En beboer mener, at der er et godt forhold mellem medarbejderne, og at de taler godt sammen om det, beboeren har behov for. En anden beboer nævner, at medarbejderne afholder rapport.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål vedrørende overgange. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne taler med beboernes læge ved behov, og at de også videndeler internt med hinanden.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	Beboerne er generelt meget tilfredse med maden, og de oplever, at de kan få indflydelse på det, der serveres. Beboerne siger: • <i>"Maden er perfekt- det smager godt".</i> • <i>"Den er god - jeg har taget på, mens jeg har boet her, fordi maden er så god".</i> • <i>"Hvis man spurgte om noget mad, så ville de nok prøve at lave det. De spørger os, hvad vi synes om maden".</i> • <i>"Jeg kan ikke huske, at jeg har været utilfreds".</i> • <i>"Den er så god, som den kan blive, når man laver til så mange".</i> • <i>"Der er en god variation af retterne - så der er ikke noget af klage over".</i> • <i>"Jeg har nok en lidt anden smag - det er sikkert udmærket mad, men ikke noget for mig - jeg er meget kræsen".</i> Sidstnævnte beboer spiser ikke så meget og levner bare, hvis maden ikke passer beboeren. Det er mest den varme mad, som beboer ikke bryder sig så meget om. En anden beboer er ikke helt tilfreds - beboeren synes ikke altid, at maden passer til beboerens diabetes. Tilsynet drøfter dette med en leder. Lederen oplyser, at beboerens mad er drøftet med beboeren. Lederen vil følge op igen med beboeren i forhold til kostbestillingen og beboerens ønsker. Beboerne er i en afdeling generelt meget glade for at spise i fællesskab med de andre beboere. Beboerne siger: • <i>"Det er hyggeligt at spise sammen".</i> • <i>"Jeg vil gerne sidde sammen med nogen og spise - det er hyggeligt".</i> En beboer spiser i egen bolig - efter eget valg. En beboer spiser morgenmad i egen bolig, aftenmad hos en anden beboer og frokost spiser beboeren i spisestuen. Beboeren er tilfreds. I en anden afdeling, oplever en beboer, at stemningen ved måltidet er god. Beboeren siger: • <i>"Stemningen er meget god - jeg sidder ved siden af de samme, det har vi gjort lige fra starten".</i> Tre andre beboere oplever ikke, at der er faste pladser, og de oplever, at stemningen er præget af forvirring og spændinger beboerne imellem på baggrund af dette. Beboerne siger: • <i>"Der hersker forvirring om, hvor man skal sidde, og det kan give anledning til spændinger mellem os - for nogle vil meget gerne sidde sammen - jeg tror faste pladser ville være en fordel".</i> • <i>"Jeg sidder hele tiden med nogle forskellige, så jeg taler ikke rigtigt med nogle af de andre".</i> • <i>"Der er ikke så mange, man kan føre en samtale med, og medarbejderne har desværre ikke tid til at sidde sammen med os - det hører i hvert fald til sjældenhederne".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, og de oplever at have indflydelse på den serverede mad. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i den ene afdeling oplever, at stemningen ved måltidet er hyggelig, mens beboerne på den anden afdeling ønsker faste pladser og mulighed for, at medarbejderne kan sidde sammen med dem i forbindelse med måltidet.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne oplyser, at der på plejehjemmet er fokus på hygiejnearbejdet. Kvalitets- og udviklingssygeplejersken har i den forbindelse anvendt forskellige læringsredskaber i form af quiz, plakater og UV-lyskasse til undervisning. Der er ligeledes afholdt ugentlige audits med social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne, hvor arbejds gange i forbindelse med plejen er blevet kvalificeret. Medarbejderne oplever, at der naturligt er en øget opmærksomhed på hygiejne på baggrund af COVID-19. På plejehjemmet er der ifølge medarbejderne også fokus på medicinområdet, og på hver afdeling udfører medarbejderne to audits ugentligt. De anvender auditeringsskabelonen fra KK-net for at sikre, at de har en ensartet arbejdsgang. Medarbejderne oplever ydermere, at demens er højt prioriteret i kvalitetsarbejdet og fortæller, at en vidensperson i demens understøtter BPSD-arbejdet med NPI-screeninger og beboerkonferencer. Medarbejderne fortæller, at det er spændende at følge udviklingen i de indsatser, der iværksættes ved beboerkonferencerne. Medarbejderne oplever, at de profiterer af den tværfaglige sparring. De oplever endvidere, at det er en helhedsorienteret metode, som gør en positiv forskel for beboerne. Ernæring er også et stort fokusområde, og alle beboerne er blevet ernæringsscreenet. Medarbejderne oplever et godt samarbejde med plejehjemmets økonoma, der har givet vejledning om eksempelvis kostformer og gelémad. Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer beboernes individuelle ernæringsbehov i besøgsplanen i Cura, og de har fået et større kendskab til retningslinjer vedrørende 'Madliv', der forefindes på Teams. Medarbejderne har også opmærksomhed på trivsel blandt beboerne og forebyggelse af ensomhed i hverdagen. Dette har de særligt arbejdet med efter COVID-19, hvor de oplevede, at nogle beboere savnede deres pårørende og de faste aktiviteter på plejehjemmet. Medarbejderne nævner, at de har fokus på at være nærværende i mødet med beboerne og tage individuelle hensyn. Slutteligt nævner medarbejderne, at der kontinuerligt arbejdes med dokumentationen. Udviklingssygeplejersken har udarbejdet et årshjul, som skifter fokus hvert kvartal. Gennem faste audits sikres det, at medarbejderne kommer gennem al dokumentation i løbet af et år. Udviklingssygeplejersken trækker data på området, og melder tilbage til medarbejderne, hvis der er noget, der ikke er tilstrækkeligt udfyldt. Medarbejderne er opmærksomme på, at dokumentationen skal være entydig og letlæselig, og de oplever gode muligheder for sparring.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	For at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne beskriver medarbejderne vigtigheden i at: • Være nærværende. • Have øjenkontakt og møde beboerne i øjenhøjde.

	• Være lyttende. • Sikre en individuel tilgang og være opmærksom på tiltaleform. • Anvende fysisk berøring. • Udvide ro og mindske stimuli hos beboere med demens. • Anvende korte og præcise sætninger. Medarbejderne nævner, at det kommer til udtryk ved, at de i det daglige er opmærksomme på at være smilende, åbne i deres kropssprog og have et ordentligt sprogbrug.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne oplyser, at de allerede ved indflytningssamtalen spørger ind til beboerens vaner, behov og rytme, men også løbende er i dialog med beboeren for at sikre beboeren medindflydelse og selvbestemmelse i dagligdagen og tilpasse hjælpen ud fra beboerens ønsker. De pårørende inddrages naturligt ved indflytningssamtalen, særligt hvis beboerne ikke kan svare for sig. Medarbejderne anvender beboernes livshistorier i arbejdet, og de udfylder dem også selv sammen med beboeren. Medarbejderne fortæller, at de anvender klippekortsordningen til eksempelvis ekstra bad, ture ud af huset, gåture, indkøb eller en god snak ud fra beboernes individuelle ønsker. Anvendelse af klippekort registreres i Cura af de medarbejdere, der anvender klippet eller af kontaktpersonen. Der er en tovholder i klippekortsordningen på hver afdeling.
Rehabilitering	Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang i det daglige arbejde anvendes til at støtte beboerne i at gøre mest muligt selv. Det kan fx være i forbindelse med at smøre og anrette mad, vaske hjælpemidler og udføre personlig pleje, hvor beboerne motiveres og guides til at anvende deres ressourcer for at bevare dem længst muligt. Medarbejderne nævner et eksempel med en beboer, der er blevet fysisk bedre efter indflytning gennem en målrettet tværfaglig indsats. Medarbejderne oplever, at mange af beboerne selv er opmærksomme på at anvende deres ressourcer i det omfang, det er muligt.
Samarbejde	For at sikre sammenhæng for beboerne i forbindelse med indlæggelse på hospital, opdaterer medarbejderne Cura, så hospitalet har den nyeste viden om beboerne. Ydermere fortæller medarbejderne, at de tager telefonisk kontakt til hospitalet, og herefter dokumenterer nyeste information om beboerne i Cura for at vidensdele med deres kolleger. Ofte modtager medarbejderne en plejeforløbsplan fra hospitalet, som giver dem mulighed for at forberede sig på udskrivelser. Ved udskrivelse læses epikrise eller udskrivningsrapport af social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken, som følger op på beboerens tilstand samt eventuelle ændringer i medicin og hjælpemidler. Der dokumenteres observationer i Cura, og medarbejderne kontakter plejehjemmets egne terapeuter eller økonomaen ved behov for en tværfaglig indsats. Medarbejderne indhenter samtykke fra beboeren til at dele oplysninger med samarbejdspartnere. Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde med plejehjemslægen. Opfølgning sker endvidere gennem e-tavlerne, som medarbejderne anvender dagligt til at gennemgå beboerne samt ved den ugentlige tværfaglige konference og triagering. Ved behov er der ydermere mulighed for at afholde dialogmøde med beboeren og dennes pårørende, hvor der også kan deltage en repræsentant fra køkkenet. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde skaber en bedre helhed for beboeren, styrker fagligheden og bidrager til at sikre den røde tråd gennem indsatserne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes selvbestemmelsesret sikres, og hvorledes plejen udføres ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at skabe kontinuitet og sikrer den rette pleje og støtte.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne redegør for faktorer, der kan bidrage til at skabe tryghed for beboerne. De nævner fx: • Nødkald, og herunder hurtig reaktion fra medarbejderne, når disse aktiveres - medarbejderne nævner, at der er lavet en indbyrdes aftale om at svare hinandens klokker, så beboerne ikke skal vente unødigt længe. • Informere beboerne om medarbejdernes mødetider. • Kontinuitet, herunder kontaktpersonssystem. • Fokus på at være nærværende og undgå forstyrrelser. I forhold til at øge sikkerheden for beboerne, nævner medarbejderne: • Forebyggende tiltag, som korrekt fodtøj, screeninger, vekseltrykmadras og gennemgå boligen for løse tæpper og ledninger. • Hygiejneindsatsen - medarbejderne anvender værnemidler og har et øget fokus på håndhygiejne for at minimere infektioner. • At pårørende skal vise Coronapas. • At smittekasser er gjort klar på forhånd, så der kan reageres hurtigt ved udbrud eller mistanke herom. Medarbejderne oplyser, at de indberetter utilsigtede hændelser. De beskriver, at de primært indberetter på medicin, fald og infektioner. Tilbage melding sker gennem udviklings- og kvalitetssygeplejersken på de faglige udviklingsmøder, der afholdes en gang om måneden med henholdsvis social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter/sygeplejersker. Medarbejderne kan fagligt redegøre for retningslinjerne i gældende instruks i forbindelse med medicinadministration, og de oplyser, at enkelte beboere selv kan administrere deres doseringsæske.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, og medarbejderne kan redegøre for gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne oplyser, at de på et morgenmøde fordeler beboerne og dagens opgaver ud fra en arbejdsplan, hvor der tages udgangspunkt i medarbejdernes kompetencer og kontaktpersonsystemet. Medarbejderne holder opfølgningsmøde kl. 11, hvor der er mulighed for sparring, og det sikres, at alle er færdige med morgenplejen. Medarbejderne nævner, at de gør et rullebord med remedier klar, inden de påbegynder plejen. Medarbejderne slukker for talekaldet i beboernes boliger og for telefonen, hvis en beboer ikke kan rumme forstyrrelser. Medarbejderne oplever et godt samarbejde kolleger imellem, og der laves aftaler på forhånd, hvis der i plejen er behov for to medarbejdere hos en beboer. Ved ændringer i en beboers tilstand, observeres beboeren, og der udføres TOBS. Afhængig af disse resultater tilkaldes hjælp fra kolleger, oftest en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, alt afhængigt af medarbejderens kompetencer. Læge tilkaldes, hvis det er nødvendigt.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentationsarbejdet uden forstyrrelser, da de har fået udleveret personlige, håndholdte devices, der gør det nemt at dokumentere tidstro. Endvidere oplyser de, at det kan aftales med en leder og kolleger imellem, hvis en medarbejder har behov for at få sat ekstra tid af til dokumentationsarbejdet. Medarbejderne oplyser, at de er fortrolige med at dokumentere, men at der er gode muligheder for at få hjælp og sparring kolleger imellem. Der er endvidere ressourcepersoner i afdelingerne, der kan kontaktes ved behov for yderligere vejledning, ligesom der kan søges hjælp i FSIII-vejledningen.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne anvender KK-net til at fremsøge auditeringsskemaer, instrukser og vejledninger. Endvidere anvendes VAR til at fremsøge procedurer vedrørende sygeplejefaglige ydelser, som eksempelvis kateter- og sårpleje, for at sikre, at de anvender nyeste viden. Medarbejderne nævner, at de senest har fremsøgt en procedure vedrørende sondepleje. Medarbejderne redegør for anvendelsen i praksis, og de beskriver, at VAR særligt anvendes i elevarbejdet, da de oplever, at det giver en god gennemgang og fyldestgørende beskrivelser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved den personlige pleje og dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og at de anvender disse som et aktivt redskab i praksis.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at der i besøgsplanen er en kort præsentation af beboeren. De nævner endvidere, at besøgsplanen skal være opdelt i faglige overskrifter og indeholde korte, præcise, individuelle og handlevejledende beskrivelser af beboernes behov for hjælp gennem hele døgnet med udgangspunkt i beboerens ønsker og rutiner. Medarbejderne oplyser, at besøgsplanen udarbejdes og ajourføres løbende af kontaktpersonen ved ændringer i beboerens tilstand, eller minimum hvert kvartal, hvor der skiftes fokusområde ud fra tidligere nævnte årshjul.

	Medarbejderne nævner, at besøgsplanen anvendes, hvis en medarbejder ikke kender beboeren så godt, så der tages udgangspunkt i beboerens vaner og rutiner. Medarbejderne oplever, at plejehjemmets besøgsplaner generelt er af god kvalitet.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at de anvender handlingsanvisninger ved alle sundhedslovsydelser, og at de linker til VAR for at sikre fagligt opdaterede procedurer. Medarbejderne oplyser, at de udarbejder handlingsanvisningerne ud fra instruksen i den elektroniske FSIII-mappe. De nævner, at handlingsanvisninger skal indeholde præcise beskrivelser af, hvordan en opgave skal udføres. Medarbejderne oplever, at handlingsanvisningerne er tilfredsstillende udfyldt, og at de får de oplysninger, de har behov for. Ved tvivl kan medarbejderne få sparring og støtte hos kolleger, og der er også dokumentationsansvarlige i afdelingerne, der kan bistå med hjælp.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, samt hvorledes de anvendes i hverdagen.	

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

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 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 ungdomsområde. 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

Rapporten er læst igennem. Der er ikke fundet nogen faktuelle fejl eller mangler.

Med venlig hilsen

Lotte Alsøw
Forstander
Rosenborgcentret



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.