



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Valby Fripleshjem

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	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	24

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 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: Valby Friplejehjem, Trekronergade 94, 2500 Valby
Forstander: Mette Færch Jessen
Antal boliger: 48 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. november 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at der er konstateret væsentlige mangler i forhold til hygiejnen, som vil kræve en målrettet indsats at rette op på. Herudover er der konstateret få mangler i forhold til to beboeres oplevelse af ventetid ved besvarelse af nødkald samt tre beboeres oplevelse af kvaliteten af maden. Øvrige forhold på plejehjemmet vurderes at være særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at forstander på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for opfølgning på sidste års anbefalinger. Det vurderes, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som medvirker til at understøtte en høj kvalitet i plejen til beboerne. Det er tilsynets vurdering, at arbejdet med at skabe en organisering, som understøtter en systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet, er på et godt og tilfredsstillende niveau. Plejehjemmet er endnu ikke helt i mål på alle områder, men der er en ledelsesmæssig opmærksomhed herpå og en plan for området.

Tilsynet har foretaget et observationsstudie af personlig pleje og vurderer på baggrund heraf, at der foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side. Det vurderes, at medarbejderen i høj grad er opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, og at plejen gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren støttes i at være så aktiv som muligt. Forløbet varetages ud fra en særdeles tilfredsstillende organisering, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje leveres ud fra et tilfredsstillende niveau. Under plejen er der fokus på at imødekomme beboerens behov, men der konstateres flere mangler i forhold til hygiejnen. Her vurderes, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde på korrekt vis, ligesom medarbejderen ej heller foretager korrekt handskeskift eller korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

Det er tilsynets vurdering, at indretningen på plejehjemmet fremstår indbydende til aktivitet og socialt samvær, og at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde inddrager beboerne i det sociale liv på plejehjemmet. Samtidig vurderes, at der i de observerede tilfælde på fællesarealerne i høj grad foregår en respektfuld, ligeværdig og imødekommende interaktion og kommunikation mellem medarbejderne og beboerne.

Under tilsynsbesøget har tilsynet foretaget interview af fire beboere. Ud fra beboernes udsagn vurderes det, at beboerne i høj grad oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at hjælpen til personlig pleje er svarende til deres aktuelle behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af en fast medarbejder. Beboerne oplever generelt kontinuitet i hjælpen, som leveres af faste medarbejdere eller beboerens kontaktperson. Beboerne oplever alle, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres til de aftalte tidspunkter. Det vurderes samtidig, at to beboere oplever, at der kan forekomme ventetid på besvarelse af nødkald, særligt i aften- og nattetimer.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, og at der udvises respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne tilbydes i høj grad meningsfulde aktiviteter og socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet, hvor beboernes til- og fravalg respekteres.

På baggrund af to beboeres udsagn vurderer tilsynet, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende overgange mellem hospital og plejehjem, hvor plejehjemmet følger relevant op på indlæggelsen. Beboerne oplever, at medarbejderne vil tage kontakt til læge eller hospital, såfremt beboerne har behov for dette.

I forhold til mad og måltider vurderer tilsynet, at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med madens kvalitet. Samtidig vurderes det, at alle beboere er tilfredse med rammerne for måltidet, hvor de selv bestemmer, om maden skal indtages i boligen eller i afdelingens fælles spisestue.

Tilsynet har foretaget et medarbejderinterview med to medarbejdere. Herudfra vurderer tilsynet, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.

Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for, hvordan der sikres en anerkendende, imødekommende og respektfuld kommunikation med beboerne, for den rehabiliterende tilgang og for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde.

Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for indsatser, som medvirker til at øge beboernes tryghed og sikkerhed, men det vurderes samtidig, at der er mangler i forhold til forebyggelse af smitte. Dette vurderes på baggrund af, at en medarbejder oplyser, at hun ikke anvender engangsforklæde ved personlig pleje, samt at hun ikke altid udfører håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

Det vurderes, at medarbejderne på korrekt vis kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til levering af pleje og i forhold til dokumentationsarbejdet. Samtidig vurderes det, at medarbejderne har kendskab til interne instrukser og VAR, som anvendes ved behov og faglig tvivl.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt dokumentation i forhold døgnyttmeplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder under observationsstudiet ikke anvender engangsforklæde på korrekt vis, ligesom medarbejderen ej heller foretager korrekt handskeskift eller korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.</p> <p>Samtidig bemærker tilsynet, at en medarbejder under medarbejderinterviewet oplyser, at hun ikke anvender engangsforklæde ved personlig pleje, samt at hun ikke altid udfører håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Samme medarbejder fortæller, at hun ikke altid har tid til at læse instrukser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et skærpet fokus på hygiejnen, og at der iværksættes indsatser, som understøtter, at medarbejderne til enhver tid følger gældende retningslinjer for anvendelse af værnemidler og håndhygiejne under plejen til beboerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at der kan forekomme ventetid på besvarelse af nødkald, særligt i aften- og nattetimer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med at sikre hurtig besvarelse og tilbagemelding til beboerne i forbindelse med anvendelse af nødkaldet i aften- og nattetimer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med madens kvalitet</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der som en del af den fremadrettede indsats omkring måltidet sættes fokus på, hvordan beboernes tilfredshed med madens kvalitet kan øges.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmet modtog ved sidste års virtuelle tilsyn anbefalinger i forhold til i højere grad at sikre beboernes tilfredshed, medindflydelse og kendskab til deres kontaktperson, samt at sikre, at der gives medicin på de ordinerede tidspunkter.</p> <p>Forstanderen fortæller, at der som opfølgning på at sikre beboernes tilfredshed og medindflydelse afholdes faste møder mellem forstanderen og beboerne en gang om måneden. Dagsordenen til møderne er åben, så der gives plads til de emner, som beboerne er optaget af. Til møderne er der fx drøftet forhold, såsom maden, medarbejderkontinuitet og evaluering på aktiviteter. Herudover er der netop afholdt stormøde for beboere og pårørende. Stormøder skal afholdes fast to til tre gange årligt.</p> <p>Beboerne informeres om forandringerne skriftligt, og beboerne har altid mulighed for at komme forbi forstanderen, hvis der er forhold, som de ønsker at drøfte. Flere beboere har benyttet sig af denne mulighed.</p> <p>I forhold til anbefalingen om at sikre beboernes viden om deres kontaktperson, beskriver forstanderen, at der på plejhjemmet har været en høj personaleomsætning, hvilket har bevirket manglende kontinuitet hos flere beboere. Alle stillinger er netop besatte, og der er ændret i forhold til beboernes kontaktperson. Der er lavet en plan for, hvordan kontaktpersonen skal synliggøres over for beboerne, fx ved et billede af kontaktpersonen hos beboeren. Forstanderen oplyser, at emnet har været drøftet til stormødet i september. Herudover er der udarbejdet en beskrivelse, som tydeliggør, hvad kontaktpersonsfunktionen indebærer.</p> <p>Forstanderen beskriver, at der er sket flere forandringer på medicinområdet, hvilket også imødekommer anbefalingen om medicin til tiden. Der er implementeret medicinrum, hvor beboernes medicin er samlet, og hvor der sikres systematisk opbevaring. Herudover er der indkøbt medicinvogne, to til hver afdeling. I hver vogn opbevares beboernes medicin til en uge ad gangen. På hver vogn er der en tablet, så medarbejderne kan kontrollere medicinen og kvittere for givning, når medicin er indtaget. Der er indført en arbejdsgang, hvor de medicinansvarlige følger op på faste tidspunkter, og om medicinen er administreret.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Forstanderen beskriver, at der siden maj måned er arbejdet med udarbejdelse af instruksmappe. Tilsynet præsenteres for mappen, som indeholder instrukser for det sygeplejefaglige område, arbejdsmiljø, administrative opgaver og nødberedskab. De udarbejdede instrukser er løbende italesat over for medarbejderne, og der henvises til relevante instrukser ved tvivl, så det bliver naturligt for medarbejderne at tilgå disse i hverdagen.</p> <p>Herudover beskrives det, at der er gennemført en stor indsats i forhold til dokumentationen. Alle medarbejderne har gennemført undervisning, og der er uddannet superbrugere, som varetager sidemandsoplæring.</p> <p>Forstanderen beskriver endvidere, at der er implementeret kompetenceskemaer, hvor det tydeligt er noteret, hvilke områder hver medarbejder er undervist i. Hertil er det også tydeligt, om en medarbejder er undervist i delegerede opgaver.</p>

	<p>Både forstander og en sygeplejerske har tidligere erfaring fra hospice, og der har derfor været gennemført en indsats omkring "den sidste tid". Her beskriver forstander, at der er nedsat en arbejdsgruppe, som har iværksat undervisning og en "mors-kasse".</p> <p>Undervisningen omhandler blandt andet fokus på, hvilke observationer medarbejderne skal gøre sig samt inddragelse af pårørende. Fremadrettet skal der også arbejdes med ritualer på plejehjemmet i forbindelse med dødsfald.</p> <p>Som nuværende indsats beskrives, at der arbejdes med rehabilitering under måltidet. Der er netop opstartet med buffet-servering til morgenmåltidet, med fokus på at støtte beboerne i selv at vælge den mad, de ønsker. Forstanderen beskriver indsatsen som en proces, hvor mange vaner skal ændres, både hos medarbejderne og beboerne. Der er planer om indkøb af et særligt buffetbord, som understøtter muligheden for at anrette på en indbydende måde.</p> <p>I forhold til aktiviteter beskrives det, at plejehjemmet er kommet godt i gang efter COVID-19, hvor der afholdes flere daglige aktiviteter.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at forstanderen på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for opfølgning på sidste års anbefalinger. Det vurderes, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som medvirker til at understøtte en høj kvalitet i plejen til beboerne.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Siden sidste tilsyn har plejehjemmet fået ny forstander, som startede 1. januar 2021. Herudover er der ansat en souschef, en ny køkkenleder og tre sygeplejersker, hvoraf den ene netop er startet. Der arbejdes henimod en organisering, hvor hver sygeplejerske har sit eget ansvarsområde inden for uddannelse, dokumentation og medicin. Der gennemføres audit på medicinområdet, og der påtænkes opstart af audit på dokumentationsområdet.</p> <p>I medarbejdergruppen findes nøglepersoner inden for fx bleer og depot.</p> <p>Forstander beskriver, at arbejdet med de utilsigtede hændelser har været organiseret ved den sygeplejerske, som netop er stoppet. Indtil det er besluttet, hvem som overtager området, varetager forstander sagsbehandling og læring. Der er igangsat en proces på området, hvor medarbejderne har fokus på indrapportering af hændelser vedrørende medicin og fald, og hvor der planlægges fokus på infektioner.</p> <p>Der afholdes møder efter fast kadence, som understøtter faglig udvikling og opfølgning hos beboerne. Der er fx fast sygeplejemøde to gange om ugen og faste morgen- og formiddagsmøder for alle medarbejderne, hvor enten forstander eller souschef ligeledes er deltagende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet med at skabe en organisering, som understøtter en systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet, er på et godt og tilfredsstillende niveau. Plejehjemmet er endnu ikke helt i mål på alle områder, men der er en ledelsesmæssig opmærksomhed herpå og en plan for området.</p>	

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 hygiejnen.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og hilser pænt på beboeren. Medarbejderen taler til beboeren i en rolig og venlig tone.</p> <p>Under plejen foregår der dialog mellem medarbejderen og beboeren om emner, som beboeren er optaget af. Der tales fx om en Tivolitur, hvortil medarbejderen spørger nysgerrigt ind til oplevelsen.</p> <p>Under plejen ringer beboerens telefon. Medarbejderen spørger venligt, om beboeren ønsker at tage den, hvortil beboeren svarer ja. Medarbejderen afbryder sine handlinger og afventer, at beboeren er færdig med opkaldet. Beboeren fortæller herefter om opkaldet og om kontakten til familien. Medarbejderen taler interesseret med og stiller nysgerrige spørgsmål i relation til det, beboeren fortæller. Der er en god og hyggelig stemning under forløbet.</p> <p>Halvvejs i forløbet ankommer en anden medarbejder, som skal støtte ved forflytning. Denne medarbejder banker på døren og hilser venligt på beboeren. Beboeren udtrykker glæde ved at se medarbejderen, og dialogen fortættes i en god og humoristisk tone. Da beboeren sidder i kørestolen, forlader den anden medarbejder igen boligen. Medarbejderen siger pænt farvel til beboeren, inden hun går.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Plejen gennemføres i et roligt tempo, som er afstemt med beboeren. Det er tydeligt, at beboeren og medarbejderen har et kendskab til hinanden, og at plejen gennemføres ud fra beboerens vaner og rutiner.</p> <p>Medarbejderen italesætter sine handlinger og sikrer sig beboerens accept, inden handlingen udføres. Medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker, fx spørges der ind til, om beboeren ønsker den sædvanlige morgenmad, og om bleen og kompressionsstrømperne sidder godt. Medarbejderen finder tøj frem fra skabet og viser det til beboeren, som tilkendegiver, at hun ønsker netop det tøj.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen er opmærksom på at støtte beboeren i at anvende sine ressourcer aktivt under plejen. Fx guides og støttes beboeren til at vende sig i sengen, og under påsætning af kompressionsstrømper løfter beboeren selv sine ben.</p> <p>Beboeren deltager aktivt i den øvre pleje, hvor hun selv varetager af- og påklædning. Beboeren spørger om hjælp til at sikre god placering af tøjet, hvilket medarbejderen støtter med.</p> <p>Beboeren kører selv ud på badeværelset, hvortil hun varetager den øvre hygiejne, og beboeren kører herefter selv ind i stuen, hvor morgenmaden serveres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderen side. Det vurderes, at medarbejderen i høj grad er opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, og at plejen gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren støttes i at være så aktiv som muligt.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen indleder besøget med at klargøre de rette remedier, så plejen kan gennemføres hensigtsmæssigt. Plejen gennemføres efter en fast rutine, som er tilpasset beboeren, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at forløbet varetages ud fra en særdeles tilfredsstillende organisering, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Mens beboeren varetager påklædning, foretager medarbejderen let oprydning i boligen samt sengeredning. Indsatsen udføres efter relevante faglige retningslinjer. Beboeren har ikke ressourcer til at deltage i opgaven, og beboeren involveres derfor ikke.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager korrekt håndhygiejne, idet hun træder ind i boligen. Medarbejderen ifører sig herefter handsker, mens hun klargør remedier til plejen. Medarbejderen ifører sig ikke engangsforklæde under den personlige pleje. Den nedre hygiejne udføres i sengen på korrekt vis. Medarbejderen anvender dog de samme handsker, som blev påført efter ankomst i boligen, og medarbejderen foretager ikke handskeskift umiddelbart efter udførelse af den nedre hygiejne. Ved handskeskift foretages der ikke korrekt håndhygiejne. Beboeren smøres med barriere-creme for rødme, og medarbejderen spørger ind til, hvordan beboerens mave fungerer. Der er samtale om beboerens medicin, hvortil medarbejderen tilbyder at skrive beboeren på stuegangs-listen. Medarbejderen tilbyder beboeren et tæppe, så beboeren ikke fryser, mens medarbejderen foretager påsætning af kompressionsforbindinger. Herefter støttes beboeren med den nedre påklædning, som foregår i sengen. Medarbejderen tilkalder en kollega, som kan støtte ved liftning. Forflytningen til kørestolen foretages på korrekt vis, hvortil sengen køres ned, og beboeren støttes med god placering i kørestolen. Beboeren varetager herefter den øvre hygiejne med let støtte fra medarbejderen.</p>

	<p>Medarbejderen forlader boligen for at klargøre morgenmaden efter beboerens ønske samt hente medicin. Medicinen kontrolleres på korrekt vis. Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne, idet hun forlader boligen.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende i dialog med medarbejderen, som kan redegøre for korrekt håndhygiejne og handskeskift. Medarbejderen oplyser, at der anvendes engangsforklæde ved infektioner, men ikke i forbindelse med den almene pleje.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje leveres ud fra et tilfredsstillende niveau. Under plejen er der fokus på at imødekomme beboerens behov, men der konstateres flere mangler i forhold til hygiejne. Her vurderes det, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde på korrekt vis, ligesom medarbejderen heller ikke foretager korrekt handskeskift eller korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejehjemmet har en gårdhave, som blandt andet anvendes til forskellige arrangementer. I gårdhaven er der høns, og plejehjemmet har også et marsvin og en fugl i det store fællesrum. Plejehjemmets store fællesrum har en god indretning, som kan anvendes til store fælles arrangementer og aktiviteter. På tilsynsdagen observeres fx, at der spilles dart i det store fællesrum.</p> <p>Plejehjemmet er indrettet med brede gange, hvor der er opsat bænke og stole, så beboerne kan tage sig et hvil. Der ses små nicher, som er indrettet, så de fremstår indbydende til socialt samvær. På en afdeling ses en dagligstue, hvor der er mulighed for skærmning. Der er et motionsrum med forskellige redskaber, som motionscykel, elastikker og ribbe, hvor beboerne kan selvtræne.</p> <p>Herudover har hver afdeling en stor spisestue, som er placeret i forlængelse af køkkenet, og som er indrettet med flere mindre borde, der understøtter, at beboerne kan sidde sammen i mindre grupper under måltidet.</p> <p>Overalt på plejehjemmet observeres respektfuld og venlig kommunikation. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder, og der anvendes berøring eller gives kram. Medarbejderne henvender sig til beboerne i øjenhøjde, og de har en rolig og imødekommende adfærd.</p> <p>Medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv, blandt andet ved at banke på døren og afvente beboerens accept, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Herudover observeres det, at alle personfølsomme oplysninger er opbevaret korrekt, blandt andet ved, at medarbejderne lukker tabletten ned direkte efter brug.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen ses der flere observationer af, hvordan medarbejderne støtter beboerne i at deltage i et socialt liv på fællesarealerne. På en afdeling observeres, at et puslespil er ved at blive samlet, mens der på en anden afdeling spilles musik i spisestuen, hvor enkelte beboere er samlet.</p> <p>I en af lænestolene sidder en beboer og læser dagens avis.</p> <p>Dagens aktiviteter er neglebar og dartspil.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder henvender sig til en beboer og tilbyder at følge beboeren hen til neglebaren, hvilket beboeren takker ja til.</p> <p>Dartspillet foregår i det store fællesrum. Her er flere beboere samlet, hvor de deltager aktivt i spillet.</p>

	<p>En sengeliggende beboer er kørt med ned til spillet og ser på fra sin seng. Der er en god stemning under aktiviteten med højt humør, hvor der høres latter og aktiv dialog. Der jubles, når der rammes en god score.</p> <p>Tilsynet observerer også flere situationer med god og nærværende interaktion mellem medarbejdere og beboere. Fx observeres en situation, hvor en beboer sidder på gulvet foran sin bolig. En medarbejder går hen til beboeren og sætter sig ved siden af ham, mens hun spørger ind til, hvad der er sket. Medarbejderen støtter beboeren og ringer efter en kollega, som kan hjælpe med at få beboeren op. I en anden situation observeres, at en beboer går rundt på gangen og kalder på hjælp. En medarbejder henvender sig til beboeren og spørger, hvad hun kan hjælpe med. Beboeren fortæller, at hun er svimmel og konfus. Medarbejder lægger en arm om beboeren og tilbyder et glas saftvand, hvilket beboeren takker ja til. Efter kort tid følges beboeren ned i boligen, medarbejderen spørger ind til, om beboeren har fået det bedre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at indretningen fremstår indbydende til aktivitet og socialt samvær, og at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde inddrager beboerne i det sociale liv på plejehjemmet. Det vurderes samtidig, at der i de observerede tilfælde i høj grad foregår en respektfuld, ligeværdig og imødekommende interaktion og kommunikation mellem medarbejderne og beboerne.</p>	

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 er glade for at bo på plejehjemmet. En beboer fremhæver blandt andet, at det er en stor og flot lejlighed.</p> <p>På trods af beboernes tilfredshed med plejehjemmet, oplyser en beboer samtidig, at der er sket mange forandringer på plejehjemmet, og at det kan være svært at håndtere. Beboeren fortæller, at hun modtager den nødvendige information om ændringerne. Leder anerkender over for tilsynet, at der har været mange forandringer på plejehjemmet, og leder beskriver en opmærksomhed på at informere og inddrage beboerne løbende i processen.</p> <p>En anden beboer er præget af at være kommet på plejehjem i en yngre alder, hvilket beboer finder svært. Ledelsen oplyser over for tilsynet, at man har tæt dialog og opfølgning hos den pågældende beboer.</p> <p>Beboerne beskriver, at de oplever tryghed i hverdagen. En beboer begrundet trygheden med, at man kan få hjælp, såfremt man har behov for det. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg har det udmærket. Jeg er i allerhøjeste grad tryk ved at bo her".</i> - <i>"Jeg har det godt. Jeg er tryk, men der sker store forandringer. Det kan godt være lidt svært".</i> - <i>"Jeg har det godt, jeg tror ikke, at jeg ville have det bedre, hvis jeg boede derhjemme. Det giver mig tryghed, at der er nogen, der kan passe en, hvis man bliver dårlig".</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever alle at have en hverdag med selvbestemmelse og indflydelse, hvor medarbejderne spørger ind til beboernes vaner og ønsker. En beboer fortæller fx, at hun ringer efter medarbejderne, når hun vil i seng, hvorefter hun modtager den nødvendige hjælp. Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg ringer, når jeg skal i seng, så kommer de".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg kan bestemme, om jeg vil sove længe, eller om jeg ikke vil".</i> - <i>"Der er jo noget, som skal fungere, som fx tidspunktet for maden, men ellers synes jeg ikke, at der er noget, de bestemmer".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver alle, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af en fast medarbejder. Hertil fremhæver en beboer, at kvaliteten varierer, når den leveres af vikarer. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Kvaliteten er udmærket, der har jeg ikke noget at klage over".</i> - <i>"Den er varierende, alt efter, om det er faste eller vikarer".</i> <p>Alle beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen, og at medarbejderne støtter dem heri. En beboer fortæller, at han varetager den personlige pleje selv. En anden beboer fortæller, at hun er blevet oplært til selv at tage støttestrømper på, men at medarbejderne bistår med hjælp, når dette er nødvendigt. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"I dag stod jeg op kvart i seks, og da jeg var færdig med at vaske mig, gik jeg ned og spiste morgenmad".</i> - <i>"Jeg børster tænder og vasker mig for oven".</i> - <i>"Jeg skal have støttestrømper på, men jeg er begyndt selv at tage dem af og på".</i> <p>I forhold til medicinen beskriver to beboere, at de får udleveret en hel æske til selvadministration hver morgen. Beboerne er meget tilfredse med ordningen. De to øvrige beboere udtrykker ligeledes tilfredshed med støtten til medicin. En beboer har tidligere oplevet, at medicinen ikke blev givet på de aftalte tidspunkter, men oplever nu, at det er blevet bedre.</p> <p>Beboerne giver udtryk for forskellige strategier, såfremt de har behov for at klage. Nogle beboere vil involvere deres pårørende, mens andre vil sige det til forstander eller medarbejderne. Flere af beboerne har erfaringer med at ytre deres utilfredshed. Beboerne beskriver alle, at deres henvendelser tages alvorligt, og at der følges op. To af beboerne beskriver samtidig, at de har deltaget i stormødet, som de oplevede som værende godt. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Så ville jeg sige det til min søn. Det er sket en enkelt gang, men jeg kan ikke huske, hvad det var. Men han sagde, "det ordner jeg". Så ringede han til plejehjemmet, og så ordner de det".</i> - <i>"Så siger jeg det til min datter, så går hun videre med det".</i> - <i>"Så går jeg ned til Mette (forstander) og klager".</i> - <i>"Så vil jeg bare gå der ind og sige det til dem".</i>
Observation	<p>De besøgte beboere fremstår alle soignerede og veltilpasse, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet har observeret på fællesarealerne. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres aktuelle behov.</p>

	Både boliger og fællesarealer observeres ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte. Samtidig observeres hjælpemidler tilstrækkeligt rengjorte.
Kontinuitet i støtten	<p>Tre af beboerne giver udtryk for, at de har en fast medarbejder eller kontaktperson tilknyttet. Hertil beskriver den ene beboer, at der har været en periode med vikarer, men at dette er blevet bedre.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere. Dette synes ikke at genere beboeren, som oplever, at alle medarbejdere ved, hvilken hjælp beboeren skal have, og at alle er flinke. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"For et stykke tid siden kom en af damerne og sagde, at hun var min kontaktperson".</i> - <i>"Jeg har en dejlig plejer, hun er effektiv og god - Det er en sorg, når hun har fri".</i> - <i>"Lige nu har der været mange vikarer, grundet ferie og sygdom, men jeg håber, at det er bedre nu".</i> <p>To af beboerne beskriver oplevelser med ventetid på besvarelse af nødkaldet. Beboerne oplever, at det er særligt i aften- og nattetimerne, hvor der er få medarbejdere på arbejde. Beboerne giver samtidig udtryk for, at de har forståelse for, at medarbejderne kan være optagede af andre gøremål, men beboerne beskriver det som utrygt, at de ikke er bekendte med, hvor lang tid der går, før de modtager hjælpen, særligt hvis der er et akut behov for hjælp. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Det ville sænke frustrationen, hvis man vidste, at de kom inden for 5-10 minutter, men det kan man ikke være sikker på, at de gør".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at hjælpen til personlig pleje er svarende til deres aktuelle behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af en fast medarbejder. Beboerne oplever alle, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres til de aftalte tidspunkter. Beboerne oplever generelt kontinuitet i hjælpen, som leveres af faste medarbejdere eller beboernes kontaktperson. Det vurderes samtidig, at to beboere oplever, at der kan forekomme ventetid på besvarelse af nødkald, særligt i aften- og nattetimer.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle fire beboere giver udtryk for, at de oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som værende søde, venlige og hjælpsomme. En beboer savner dog, at medarbejderne bruger mere tid til at snakke med beboeren om, hvordan han har det. Ledelsen italesætter, at der er en særlig opmærksomhed og indsats hos den pågældende beboer, hvortil medarbejderne modtager sparring, blandt andet i forhold til kontakten til beboeren. Tilsynet vurderer, at der ud fra den beskrevne indsats arbejdes konstruktivt med, hvordan medarbejderne bedst kan imødekomme beboerens behov.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren til boligen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"De er flinke alle sammen, og de taler pænt til mig".</i> - <i>"De banker altid på døren".</i> <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med øvrige beboere. Beboerne oplever alle, at der foregår meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne oplever, at deres til- og fra- valg respekteres.</p>

	<p>En beboer fortæller fx, at hun deltager i faste aktiviteter, og at hun dagligt mødes med to medbeboere og drikker kaffe.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han oplyses om aktiviteter hver uge, og at medarbejderne spørger ind til, om han ønsker at deltage. Beboeren ønsker ikke at deltage i aktiviteterne, men beboeren fortæller, at han har fået en opgave med at fodre plejehjemmets marsvin. Beboeren fortæller om aktiviteten med glæde i stemmen.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg henter grønt affald i køkkenet, som jeg giver til marsvinene. Du kan tro, at de kan lide det"</i>. - <i>"Vi gør noget gymnastik, og vi har spillet forskellige spil, kortspil og sådan noget bowling"</i>. - <i>"Hver tirsdag går jeg til dart. Jeg fik 1081 point sidste gang. Der er også stolegymnastik om mandagen, og klokken 15 går vi ned og får kaffe"</i> - <i>"Jeg har min iPad, blade og fjernsyn. Og så får jeg besøg næsten hver dag"</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad tilbydes meningsfulde aktiviteter og socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet, hvor deres til- og fravalg respekteres.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>To beboere har erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem i forbindelse med indlæggelse. Beboerne har vanskeligt ved at redegøre for spørgsmål omkring overgangene, men de oplevede begge, at plejehjemmet ved hjemkomst fulgte relevant op på indlæggelsen. Den ene beboer havde sin pårørende med ved udskrivelsen, hvilket beboeren var særligt glad for.</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de har en oplevelse af, at medarbejderne taler med deres læge eller hospital, såfremt der er behov for det. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Der er tilsluttet nogle læger, hvoraf den ene er min egen læge"</i>. - <i>"Så kontaktede de min datter, og så blev jeg kørt af sted"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af to beboeres udsagn vurderer tilsynet, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende overgange mellem hospital og plejehjem, hvor plejehjemmet følger relevant op på indlæggelsen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever, at medarbejderne vil tage kontakt til læge eller hospital, såfremt beboerne har behov for dette.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>En beboer udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden, mens de tre øvrige beboere udtrykker mindre tilfredshed med madens kvalitet. En beboer fortæller, at hun modtager specielkost, grundet dysfagi, men at specialkosten ind i mellem ikke er velsmagende. En anden beboer udtrykker forståelse for, at kosten skal tilpasses mange forskellige beboere, hvilket kan være vanskeligt.</p>

	<p>Beboeren finder, at maden mangler variation. Den sidste beboer beskriver maden som kedelig, men beboeren fortæller samtidig, at der er sket fremgang. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Jeg synes, at vi får god og udmærket mad".</i> - <i>"Der er mange, der klager over maden. Nogle gange har de tabt saltbøssen i suppen".</i> - <i>"Den er lidt triviell - Måske for lidt varieret".</i> - <i>"Frokosten kommer på et fad, det er lige kedeligt nok nogle gange. Aftensmaden er blevet bedre".</i> <p>Ledelsen beskriver over for tilsynet, at der er ansat en ny køkkenleder, og at der er planlagt en indsats omkring mad og måltid i januar til marts måned 2022.</p> <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de kommer med ønsker til maden. En beboer fortæller, at hun jævnligt er i kontakt med køkkenet, hvor hun både giver tilbagemeldinger på, hvad der var godt, og hvad der kan forbedres. Samme beboer fortæller, at hun får serveret fedtfattig kost efter eget ønske.</p> <p>En beboer fortæller, at der er talt om kosten til et møde, og en beboer fortæller om den nye morgenmadsbuffet, hvor beboerne selv har mulighed for at vælge, hvilken mad de ønsker. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"De vil helst have, at vi selv er med til at tage og vælge".</i> <p>Beboerne indtager måltidet i den fælles spisestue eller i boligen, efter eget ønske. Beboerne udtrykker tilfredshed med rammerne for måltidet, hvor en beboer beskriver stemningen som fin. En anden beboer fortæller, at hun sidder ved et fast bord sammen med to medbeboere, som hun kan tale med. Beboeren oplever, at der er mange beboere, som er dårlige. Beboeren kan godt finde på at sætte sig hos en dårlig medbeboer og give sig tid til at lytte til, hvad beboeren prøver at sige.</p> <p>Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"Vi er fire mand, hvoraf den ene er en dame. Vi er kedelige. Mænd snakker ikke, mens vi spiser, det skal bare ned".</i> - <i>"Om morgenen spiser jeg her, og om eftermiddagen spiser jeg ude"</i> - <i>"Jeg går altid ud og spiser. Der er kun en eller to, som jeg kan tale rigtigt med".</i> - <i>"Jeg vil hellere sidde på mit værelse".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med madens kvalitet, men at alle beboerne er tilfredse med rammerne for måltidet, hvor de selv bestemmer, om maden skal indtages i boligen eller i afdelingens fælles spisestue.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne oplyser, at der har været afholdt undervisning i palliation, hvor en af plejehjemmets sygeplejersker har erfaring fra hospice. Herudover undervises der hvert halve år i forflytning ved forflytningsvejledere, og flere medarbejdere er i gang med praktikvejlederkursus.

	<p>Videre beskriver medarbejderne, at der er afholdt undervisning i dokumentation, hvor der er uddannet superbrugere. Den ene medarbejder er superbruger, og medarbejderen beskriver, at hun underviser sine kollegaer og laver sidemandsoplæring.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet med at sikre, at beboerne får administreret medicin til tiden. Hertil er der indført medicinvogne og kontrol på faste tidspunkter. Særligt på en afdeling beskrives det, at arbejdsgangen fungerer godt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der netop er opstartet en indsats omkring hverdagsrehabilitering, hvor der arbejdes med morgenmåltidet. Maden serveres på en buffet, hvor medarbejderne støtter beboerne i selv at vælge. Medarbejderne oplever, at ikke alle beboerne er tilfredse med indsatsen, men at enkelte er blevet positivt overrasket, efter at de har prøvet det. En medarbejder beskriver samtidig, at nogle beboere både spiser og drikker mindre, hvortil medarbejderne er særligt opmærksomme på at støtte op og foretage faglige observationer.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikationen med beboeren, herunder fremhæves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligeværdig kommunikation, hvor man taler pænt. • Tilpasse jargonen til den enkelte beboer. • Tiltale beboerne, som de ønsker at blive tiltalt. • Opmærksomhed på kropssprog. • Tilpasse tempoet til beboerne. • Spørger ind til beboernes ønsker. <p>Hos den demente beboer anvendes en inviterende tilgang, hvor medarbejderne beskriver, at de benytter gentagelser og korte sætninger. Der gives en besked ad gangen, og der anvendes spejling.</p> <p>Ifølge medarbejderne bevirker tilgangen, at beboerne føler sig mere hjemme, og til at stemningen på plejehjemmet er mere hjemlig og mindre institutionspræget.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de spørger ind til beboernes ønsker og vaner, men at plejen også udføres ud fra nogle faste rutiner, fx faste badedage.</p> <p>Der arbejdes ud fra en tilgang, hvor medarbejderne benytter deres faglige viden kombineret med beboerens rutiner og vaner. Der afholdes indflytningssamtaler, hvor pårørende har mulighed for at deltage. Til samtalerne spørges der ind til beboernes ønsker og vaner.</p> <p>Herudover beskrives det, at en nye morgenmadsbuffet også er medvirkende til at understøtte, at beboerne sikres medindflydelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der ikke anvendes klippekortsordning på plejehjemmet. I stedet er der en lignende ordning, som kan bruges til at sikre medarbejdernes ledsagelse, fx hvis en beboer vil en tur på Fisketorvet eller ud at spise. Medarbejderne beskriver ordningen som meget fleksibel, og at meget kan lade sig gøre, særligt fordi beboerne ikke er begrænset til indsats efter en fastsat tidsramme.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en metode til at sikre hjælp til selvhjælp og vedligeholde beboernes ressourcer. Medarbejderne fremhæver, at tilgangen medvirker til at styrke beboernes identitet, samt at hjælpen leveres ud fra beboernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på den rehabiliterende indsats, fx at beboerne vasker og tørrer ansigtet med guidning, eller at de selv lægger tøj på plads. Ud over guidning, anvendes der vejledning og spejling.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng ved indlæggelse, hvortil det beskrives, at hospitalet ringer til plejehjemmet og orienterer om udskrivelse. Der medsendes ligeledes udskrivningsnotat, som en social- og sundhedsassistent kopierer ind i et observationsnotat, så alle medarbejdere kan tilgå notatet. Der laves aftaler med hospitalet om, hvilken medicin der medsendes, så plejehjemmet kan nå at anskaffe eventuelle mangler. Hertil beskrives det, at der indrapporteres en utilsigtet hændelse, hvis medicinen ikke medgives som aftalt.</p> <p>Såfremt beboerne har ambulante aftaler på hospitalet, afstemmes aftalerne og transport med pårørende og hospital.</p> <p>En medarbejder oplyser, at man også påtænker at oplære køkkenpersonalet i dokumentationssystemet, så køkkenet kan følge op efter en indlæggelse, hvor der fx kan være ændringer i beboernes kostform.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de herudover samarbejder med fysioterapeuter, fodterapeut og plejehjemslæge. Der er fast stuegang hver uge, og der er mulighed for at lave møder med relevante samarbejdspartnere efter behov.</p> <p>Der er overlap mellem alle vagtlag, hvor den skriftlige overlevering af beskeder følges op med en mundtlig opfølgning og sparring mellem vagtlag.</p> <p>I weekenden er der en koordinator, som ikke deltager fast i plejen, men som i stedet har fokus på, at der er sammenhæng i plejen, og at der bliver fulgt op.</p> <p>Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som velfungerende. Hertil beskrives det, at samarbejdet medvirker til, at beboerne fx får den mad, de ønsker eller de hjælpemidler, de har behov for.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der sikres en anerkendende, imødekommende og respektfuld kommunikation med beboerne.

Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse og for den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fremhæver følgende forhold, som medvirker til at skabe tryghed for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genkendelighed og kontinuitet. • At aftaler holdes, og at man følger op. • Hurtig besvarelse af nødkald. <p>En medarbejder fortæller, at der hos nogle beboere anvendes sensorer, så nattevagten kan reagere hurtigt, hvis en beboer står op.</p>

	<p>Hos beboere med risiko for tryksår foretages tryksårvurdering. Der anvendes tryk-aflastende madrasser, og der er fokus på lejring, hvor der er mulighed for at anvende forskellige specialpuder.</p> <p>Kompressionsbehandling beskrives som en forebyggende indsats ved sår. Herudover anvendes forhøjer på stole og andre hjælpemidler, fx for at forebygge fald.</p> <p>Tilsynet spørger ind til anvendelse af værnemidler ved personlig pleje og i forbindelse med forebyggelse af infektioner. Hertil svarer en medarbejder, at hun ikke anvender engangsforklæder ved personlig pleje, og at hun ikke altid udfører håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Den anden medarbejder beskriver arbejdsgange, som er svarende til gældende retningslinjer på området. Der foretages derfor refleksion med den pågældende medarbejder på baggrund af gældende retningslinjer for hygiejne.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, herunder at medicinen skal ses indtaget, og at der kontrolleres anbrudsdato på øjendråber.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for indsatser, som medvirker til at øge beboernes tryghed og sikkerhed, men at der er mangler i forhold til forebyggelse af smitte. Dette vurderes på baggrund af, at en medarbejder oplyser, at hun ikke anvender engangsforklæde ved personlig pleje, samt at hun ikke altid udfører håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

Det vurderes, at medarbejderne på korrekt vis kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at de gør alle remedier klar, inden plejen påbegyndes, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Samtidig læses døgnrytmeplanerne, og der spørges ind til beboernes ønsker.</p> <p>Såfremt der observeres ændringer i en beboers tilstand, beskriver en social- og sundhedshjælper, at hun altid tager kontakt til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Medarbejderne beskriver, at de er inddelt i makkerpar, så man altid ved, hvem man skal henvende sig til.</p> <p>Social- og sundhedsassistenten beskriver, at hun følger op gennem faglige observationer af beboerens tilstand, kombineret med, at hun udfører TOBS og læser i dokumentationen, om der skulle være beskrivelser af forandringer. Herudover kontaktes lægen, såfremt dette er nødvendigt.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at dokumentationen foregår på kontoret. Her beskriver en medarbejder, at der kan forekomme mange forstyrrelser fra kollegaer, men at hun får dokumenteret det, hun skal.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er ved at blive lavet et kontor, som blandt andet kan anvendes, når der er behov for fordybelse og ro i forhold til dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne føler sig begge klædt på til dokumentationsopgaven, og de beskriver, at der altid er mulighed for hjælp og sparring.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne henviser til en instruksmappe, som er tilgængelig på alle kontorer. Medarbejderne fortæller, at der sendes information om nye instrukser ud via mails. En medarbejder fortæller, at hun netop har læst instruks vedrørende kontaktperson og medicininstruksen. Den anden medarbejder oplyser, at hun har vanskeligt ved at finde tid i hverdagen til at læse instrukser, men at hun ved, hvor de kan fremsøges, såfremt hun oplever tvivl. Tilsynet bemærker, at samme medarbejder har beskrevet arbejdsgange indeholdende mangler, ift. hygiejne, hvilket er beskrevet og vurderet i mål 3 "Sikkerhed".</p> <p>Medarbejderne er begge bekendte med VAR. Hertil beskrives anvendelse i forhold til fx nedre hygiejne, anlæggelse af kateter eller intramuskulær injektion.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til levering af pleje og i forhold til dokumentationsarbejdet. Samtidig vurderes det, at medarbejderne har kendskab til interne instrukser og VAR, som anvendes ved behov og faglig tvivl.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne redegør for arbejdet med døgnrytmeplaner, hvortil det beskrives, at der anvendes overskrifter og individuelle handlevejledende beskrivelser. En medarbejder henviser til beskrivelsen som en "opskrift", der viser, hvordan man skal udføre den hjælp og støtte, som beboerne har behov for gennem hele døgnet. Medarbejderne beskriver, at de er i gang med at ensrette dokumentationen, og at beskrivelserne bidrager til, at beboerne får den hjælp, de har behov for, hvor hjælpen leveres ud fra en ensartet tilgang.</p>
Handlingsanvisninger	<p>En medarbejder beskriver, at der oprettes handlingsanvisninger for alle sundhedslovsindsatser. Indsatserne er planlagt i en beboers kalender, så de vises på en køreliste, hvor man kan kvittere for udførelsen.</p> <p>Beskrivelserne i handlingsanvisningerne skal være tydelige og handlevejledende, så man ved præcis, hvordan indsatsen skal udføres. Der skal ligeledes være en beskrivelse af, hvordan der sikres opfølgning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt dokumentation i forhold døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger.</p>	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>Tilsynet har ingen observationer, som har ført til yderligere refleksion eller spørgsmål til medarbejderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
<p></p>	

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
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <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.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <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 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 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 den tilsendte rapport, jeg finder ingen faktuelle fejl

Med venlig hilsen

Mette Færch Jessen

Forstander

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.