



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Ryholtgård

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	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.....	22
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 den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen

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

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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Ryholtgård, Rymarksvej 23, 2900 Hellerup
Leder: Mette Harms
Antal boliger: 55 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: 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 Ryholtgård. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med lederen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fulgt meget tilfredsstillende og målrettet op på anbefalingerne fra seneste tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at flere områder i kvalitetsarbejdet har været pauseret, grundet COVID-19 og forskellige problemstillinger i ledergruppen. Tilsynet vurderer, at lederen er opmærksom på at få genoptaget kvalitetsarbejdet, og får hjælp af en konsulent fra forvaltningen til at understøtte den videre proces. Tilsynet anerkender, at lederen i samråd med konsulenten har udarbejdet en målrettet plan for en systematisk genoptagelse af kvalitetsarbejdet, og det vurderes, at plejehjemmets organisering understøtter dette.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i forbindelse med observationsstudierne af både den personlige pleje og frokostmåltidet kommunikerer venligt og respektfuldt, og beboerne mødes ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboerne medindflydelse, og samtidig arbejder medarbejderne ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne motive-res og guides til at anvende deres ressourcer i den personlige pleje og ved indtagelsen af frokostmåltidet. Ligeledes vurderes det, at organiseringen af arbejdet i begge observationsstudier er hensigtsmæssigt planlagt og forekommer uden afbrydelser. Hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje foregår med hensyntagen til beboerens individuelle behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og god faglig praksis. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer fremstår indbydende og med forskellige muligheder for at opholde sig både ude og inde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en venlig og imødekommende tilgang over for beboerne på fællesarealerne, og at der ses forskellige former for samvær på tilsynsdagen.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at ingen af beboerne har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, og at beboerne vil foretrække at tale med særligt udvalgte medarbejdere eller med deres pårørende herom. Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, at de føler sig lyttet til, og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang, men det er tilsynets vurdering, at to beboere har oplevet at få deres medicin udleveret for sent, herunder en beboers parkinsonmedicin. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og deres boliger og hjælpemidler ses renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet, og at de ikke problematiserer, at der i en periode har været mange forskellige medarbejdere. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles venlig og respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side samt oplever, at der udvises hensyn til deres privatliv og personlige grænser. Det er tilsynets vurdering, at beboerne anvender aktivitetstilbuddene på forskellig vis, og at de glæder sig til at kunne deltage i tværgående aktiviteter igen. Beboerne oplever at blive godt modtaget på plejehjemmet ved indflytning eller efter udskrivelse fra hospitalet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde, både med beboernes læge og internt på plejehjemmet. Beboerne er overordnet set tilfredse med maden og dens kvalitet, og de oplever stemningen ved måltiderne som hyggelig, men lidt stille.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med kongruens til ledelsens beskrivelser. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke konsekvent får indberettet utilsigtede hændelser på fald og infektioner, grundet manglende viden herom. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboerens ønsker og vaner, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og hvorledes det tværfaglige samarbejde sikres i hverdagen og synliggøres for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, og hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin, for planlægningen af plejen og for arbejdsgange forbundet hertil. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at kolleger forstyrrer dem på telefonen under morgenplejen med ikke-akutte henvendelser til trods for indgåede aftaler, som skulle forebygge dette. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstande og for dokumentationsarbejdet. Ligeledes kan de redegøre for fremsøgningen af faglige instrukser, for anvendelsen af VAR og for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at flere områder i kvalitetsarbejdet har været pauseret grundet COVID-19 og en række udfordringer med sygdom og udskiftning hos ledelsen.</p> <p>Tilsynet anerkender, at der ledelsesmæssigt er lagt en målrettet plan for genopretning, og at der er søgt støtte og sparring til den videre proces hos en konsulent fra forvaltningen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i det målrettede arbejde med at få genoptaget det systematiske kvalitetsarbejde på plejehjemmet er fokus på, at medicinbehandlingen og UTH-arbejdet prioriteres, jf. nedenstående bemærkninger på området.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at medicinen udleveres for sent i forhold til ordinationen. Den ene beboer problematiserer særligt dette, da det omhandler beboerens parkinsonmedicin.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes fokus på at sikre, at medarbejderne administrerer beboernes medicin i overensstemmelse med lægens ordination.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er opmærksomme på at få indberettet utilsigtede hændelser på fald og infektioner, grundet manglende erfaring med indberetning og manglende viden omkring, hvilke områder der skal indrapporteres utilsigtede hændelser på.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har viden om, hvilke områder der skal indrapporteres utilsigtede hændelser omkring, og at medarbejderne har kendskab til arbejdsgangen herfor.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever telefoniske forstyrrelser i morgenplejen vedrørende ikke-akutte henvendelser fra deres kolleger, trods indgåede aftaler, der skulle minimere frekvensen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en arbejdsgang, der minimerer unødvendige forstyrrelser under morgenplejen.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejehjemmet fik ved seneste tilsyn anbefalinger vedrørende at sikre ro under måltidet, beboernes oplevelse af kontinuitet og kvalitet af den personlige hjælp samt anvendelsen af kælenavne til beboerne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne, og at der er udarbejdet en handleplan vedrørende opfølgning.</p> <p>Vedrørende medarbejdernes roller med at sikre ro ved måltidet, og ikke påbegynde afrydning før alle er færdige, har der været en dialog om den konkrete situation. Generelt opleves det, at måltidets længde tilgodeser flertallet. Ligeledes er der afholdt tværfaglige konferencer med fast kadence, hvor terapeuter, pædagogisk personale og repræsentanter fra ledelsen deltager. Her tales om måltidets betydning, smagsoplevelser, sociale relationer, personalets roller og beboernes aktuelle og individuelle behov. Det kan fx betyde, at nogle beboere skifter plads, hvis det opleves mest hensigtsmæssigt. Konferencerne har været pauseret i nogle måneder grundet COVID-19, men skal genoptages snarest. Endvidere er ernæringsassistenterne tilknyttet hver deres etage, og de deltager på månedlig basis i en måltidssituation enten til frokost eller aften, ligesom køkken- og servicelederen deltager løbende og ved behov på de ugentlige aftenvagtmøder.</p> <p>Lederen oplyser, at plejehjemmet er genstartet med pædagogiske måltider efter COVID-19, dog bærer medarbejderne stadig visir.</p> <p>I forhold til beboernes oplevelse af kontinuitet og svingende kvalitet har der været fokus på, at vikarer fik adgang til en Cura-app på telefonerne. I tillæg hertil, er der udarbejdet et fire timers langt uddannelsesprogram til vikarerne, så de opnår kendskab til, hvordan beboernes besøgsplan kan fremsøges, og hvordan de orienterer sig i Cura. Endvidere introduceres vikarer til hygiejneregler, forflytninger og den ønskede tilgang til beboerne. Lederen beskriver, at det kræver løbende opmærksomhed, og lederen beskriver fokus på at få opbygget et fast internt vikarkorps.</p> <p>Vedrørende anvendelsen af kælenavne oplyser lederen, at den konkrete medarbejder ikke længere er ansat, og der har været fokus på at tilgang og tiltaleform indgår i introprogrammet og uddannelsesforløb. Endvidere sker der italesættelse heraf på diverse møder.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen oplyser, at plejehjemmet er blevet profilplejehjem for 'Biodiversitet og Natur', og de derfor har fokus på at bringe lyset og naturen ind på plejehjemmet. Der er allerede gjort tiltag for at bringe mere lys og natur ind i indretningen, da det er påvist at have en positiv effekt på humør og trivsel. Tanken er, at temaet skal fungere som et fælles tredje og understøtte meningsfulde fællesskaber. De beboere, der måtte ønske det, kan fx hjælpe med at plante blomster eller lave hjemmelavet marmelade. Lederen oplyser, at der politisk er udmøntet midler til etablering af plejehjemmet med en profil for natur og biodiversitet.</p> <p>Lederen beskriver, at auditering af dokumentations- og medicinområderne i kvalitetsarbejdet har været pauseret, grundet sygdom og større udskiftning i ledergruppen samt løbende udbrud med COVID-19. Ledelsen har prioriteret at skærpe fokus på at sikre en tilfredsstillende kvalitet af plejen, driften og medicin håndteringen.</p>

	<p>Lederen oplyser, at der har været afholdt ugentlige sygeplejefaglige møder, hvor der er sikret opfølgning på sygeplejefaglige problemstillinger, ligesom der har været udført hygiejneaudit løbende.</p> <p>Lederen prioriterer forbedringsarbejdet højt, og har derfor søgt sparring hos en konsulent fra forvaltningen, som vil understøtte genoptagelsen af forbedringsarbejdet, så den nye ledergruppe kommer godt fra start. Lederen har sammen med konsulenten lagt plan for genoptagelsen af forbedringsarbejdet, og planen fremvises for tilsynet. Et af de første områder der skal sikres, er en baseline på medicinområdet.</p> <p>Plejhjemmet har endvidere medarbejderrepræsentanter i forskellige faglige netværk, på hygiejne-, demens- og forflytningsområdet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet har arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra seneste tilsyn. Flere områder i kvalitetsarbejdet har dog været pauseret i en længere periode, grundet COVID-19 og forskellige problemstillinger i ledergruppen.

Tilsynet er oplyst, at kvalitetsarbejdet er ved at blive genoptaget ud fra en målrettet plan, som er udarbejdet i samarbejde med en konsulent fra forvaltningen.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere, en serviceleder og en kvalitets- og uddannelsessygeplejerske. Der har for nyligt været stor udskiftning i ledergruppen, ligesom stillingen som kvalitets- og uddannelsessygeplejerske er ny på plejhjemmet. Herudover er der ansat to basissygeplejersker, hvoraf den ene stilling pt. er vakant. På plejhjemmet er der en ligelig fordeling af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, dertil er der ansat fire aktivitetsmedarbejdere. I kvalitetsarbejdet er der fokus på at anvende forbedringsmodellen som metode. Kvalitets- og uddannelsessygeplejersken er tovholder for kvalitetsarbejdet. Planen er at der igen skal afholdes kvalitetsmøder en gang ugentligt, hvor ledelsen også er repræsenteret. Der er opfølgning på daglige morgentavlemøder og på de mere dybdegående ugentlige tavle- og triageringsmøder, hvor større sygeplejefaglige emner også kan tages op. Kvalitets- og uddannelsessygeplejersken er tovholder på arbejdet med de utilsigtede hændelser, som også skal have fornyet opmærksomhed.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, der er i genoptagelsesproces.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes bemærke beboernes trivsel.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren og hilser venligt og imødekomme på beboeren, som ligger i sengen. Beboeren tiltales ved navn, og medarbejderen spørger ind til beboerens søvn og velbefindende. Medarbejderen forklarer beboeren på en faglig og uddybende måde, hvorfor beboeren har behov for støttestrømper. Beboeren accepterer medarbejderens faglige forklaring. Medarbejderen udviser kendskab til beboerens livshistorie ved at tale om beboerens familie og følge op på beboerens private aftaler fra påsken. Medarbejderen har en accent, som er svær at forstå for beboeren, men medarbejderen er opmærksom på at sikre øjenkontakt, gå i øjenhøjde med beboeren og forklare sig tydeligt, når hun fornemmer, at beboeren ikke forstår det sagte.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Inden frokost spilles der musik i spisestuen, som slukkes inden måltidet starter. En medarbejder hjælper beboerne til bords på en venlig og støttende måde. Ved to borde er der samtale mellem beboerne før maden. De øvrige beboere sidder stille og venter på maden. En medarbejder fortæller beboerne, at der serveres en særlig kage for at fejre Dronningens fødselsdag. Beboerne bliver glade og spørger til kagerne. Medarbejderne samtaler med de beboere, som de sidder sammen med. En medarbejder spørger ind til beboernes tidligere boligforhold, og holder samtalen i gang ved at bringe forskellige emner op løbende.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren ønsker at få åbnet for vinduet, hvilket medarbejderen imødekommer. Medarbejderen kører beboeren hen til et tøjskab, så beboeren selv kan se og vælge det tøj, beboeren gerne vil have på. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og sikrer sig tilsagn, inden handlingerne udføres.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderen præsenterer dagens forret ved hvert bord, og fortæller om retten, at den er dejlig. Medarbejderen spørger hver enkelt beboer, om beboeren ønsker retten. Medarbejderen nøder beboerne til at smage. Ved servering af hovedretten er der to medarbejdere, der forestår servering. Medarbejderne spørger igen hver enkelt beboer, om beboeren ønsker hovedret og tilbehør. En beboer sidder med en varm trøje. Medarbejderen spørger venligt ind til, om beboeren vil have trøjen på. Medarbejderen hjælper beboeren med at hænge trøjen på kørestolen.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren guides til at løfte sine ben i forbindelse med påtagning af støttestrømper, placering af liftsejl og ved påklædning af bukser. Endvidere guides beboeren til at anvende sine ressourcer og hjælpe til ved vendinger i sengen, der udføres med hjælp fra et vend-let-lagen. Medarbejderen gør vaskeklude, sæbe og tandbørste klar ude på badeværelset, så beboeren selv kan børste sine tænder og foretage øvre hygiejne.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>En medarbejder sidder ved siden af en beboer. Medarbejderen guider beboeren til at spise sin mad. Medarbejderen peger på bestikket og opfordrer beboeren til at vælge det relevante bestik - medarbejderen korrigerer beboerens valg på en venlig og relevant måde. Medarbejderen samtaler med beboeren. Samværet om beboerens måltid virker naturligt, og medarbejderen er nærværende og understøttende over for beboeren.</p> <p>Beboerne har ikke mulighed for at være aktive i forhold til afviklingen af måltidet, da al mad serveres fra et rullebord, og medarbejderne skænker drikkevarerne. Tilsynet er oplyst om, at der fortsat er retningslinjer i forhold til måltiderne, grundet COVID-19.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i forbindelse med observationsstudierne af både den personlige pleje og frokostmåltidet kommunikerer venligt og respektfuldt, og medarbejderne møder beboerne ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboerne medindflydelse og samtidig arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne motiveres og guides til at anvende egne ressourcer i den personlige pleje og ved indtagelsen af frokostmåltidet.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Plejeforløbet indledes med, at medarbejderen henter et rullebord i skyllerummet, og afklæder sig en fleecetrøje, så uniformsetiketten overholdes.</p> <p>Medarbejderen gør herefter alle remedier klar på rullebordet. Medarbejderen foretager en hensigtsmæssig organisering af plejen, som foregår i beboeren tempo og ud fra beboerens vaner og rutiner. Den nedre hygiejne foretages mens beboeren ligger i sengen, og øvre hygiejne foretages på badeværelset, efter at beboeren har været på toilettet. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne er samlet i spisestuen ved fem borde. Bordene ses pænt pyntet med friske blomster. Der er kander med vand, og ved nogle beboere står en karton mælk.</p> <p>En medarbejder giver en beboer medicin på en faglig korrekt måde.</p> <p>En anden medarbejder står for at gøre maden klar til servering, mens to andre medarbejdere sætter sig ved siden af en beboer hver. Efter lidt tid kommer to medarbejdere mere og deltager i måltidet.</p> <p>Alt, der skal anvendes under måltidet, er til rådighed, og der forekommer ingen forstyrrelser under måltidet.</p>
<h4>Tilsynets samlede vurdering - 1</h4>	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet omkring både den personlige pleje og frokostmåltidet er hensigtsmæssigt planlagt og forekommer uden afbrydelser.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen udnytter ventetiden, mens beboeren vasker sig, til at foretage lettere oprydning i boligen, lægge tøj på plads og rede beboerens seng. Medarbejderen vasker endvidere beboerens kørestol med en fugtig klud, og tager affaldet med ud fra boligen, efter at plejen er afsluttet. Beboeren kan ikke deltage i praktiske gøremål, grundet sin fysiske formåen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager håndhygiejne og hjælper herefter beboeren med at få støttestrømper på, mens beboeren stadig ligger i sengen. Medarbejderen anvender strømpepåtager til opgaven på en faglig korrekt måde og sikrer samtidig at udføre opgaven på en skånsom måde, som tilgodeser beboerens behov. Medarbejderen klargør vaskefad og ifører sig korrekte værnemidler. Medarbejderen sænker beboerens hovedgærde og vasker beboeren forsigtigt under barmen. Herefter placerer medarbejderen beboerens liftstykke korrekt og eleverer hovedgærdet, så forflytningen med liften opleves behagelig og tryk for beboeren. Selve forflytningen med liften håndteres fagligt korrekt. Medarbejderen udfører delvis kompenserende hjælp i forbindelse med øvre vask af ryggen og i forbindelse med påklædning. Beboeren liftes tilbage i sengen for at få udført nedre hygiejne med udgangspunkt i de hygiejniske principper. Medarbejderen er opmærksom på at få smurt beboeren med en salve mod rødme. Beboeren får hjælp til hår- og hudpleje. Medarbejderen sikrer sig, at beboeren har sit nødkald, inden beboeren køres ud i fællestuen. Medarbejderen afslutter besøget med at afspritte diverse kontaktpunkter, og herunder fjernbetjeningen til liften, inden boligen forlades. Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og støtte ved den personlige pleje foregår med hensyntagen til beboerens individuelle behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og god faglig praksis.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Ved indgangspartiet til plejehjemmet ses en beplantning med flotte forårsblomster. I forhallen på plejehjemmet ses en informationsskærm, hvor der vises billeder fra forskellige aktiviteter. Der er ligeledes information om forskellige mærkedage og vejrudsigten.</p> <p>Fællesarealerne ses pæne og ryddelige, og på gangarealer ses der dekoreret med træskilte, trædekoration og naturpræget kunst på væggene.</p>

	<p>De medarbejdere, tilsynet møder, taler venligt og imødekomende med beboerne på fællesarealerne, ligesom medarbejderne hilser pænt på de beboere, som de møder på gangen.</p> <p>Til afdelingerne hører en stor altan med siddemøbler og planter. På en afdeling hænger fotos af beboerne fra sommerperioden, hvor der ses mange blomster på altanen.</p> <p>Der er velindrettede dagligstuer på afdelingerne, og på gangene er der indrettet med møbler, så beboerne kan tage et hvil. For enden af en gang står to lænestole, hvorfra man kan nyde udsigten fra de store vinduer.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er der opslag på fællesarealerne, der beskriver, at plejehjemmet markerer Dronningens fødselsdag med kaffe og en særlig eftermiddagskage. Endvidere observerer tilsynet opslag vedrørende 'italiensk aften' og banko, som afholdes senere på måneden.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer træner i træningsrummet. Beboeren anvender motionscykel. Beboeren nævner, at der ikke altid er tid til at følge beboeren til træningsrummet - hvilket beboeren ikke er tilfreds med. En medarbejder oplyser tilsynet om, at beboerens oplevelse skyldes påskeperioden. På hverdage følges beboeren altid til træning af medarbejderne.</p> <p>Tilsynet observerer endvidere følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flere beboere er samlet på fællesarealet, hvor der spilles musik. • En beboer går med en kop kaffen i hånden, og beboeren fortæller, at hun netop har siddet på terrassen og solet sig. • To beboere sidder i en opholdsstue og lytter til stille musik. Beboerne virker prægede af hukommelsesproblemer, og fører ingen dialog. • Nogle medarbejdere henvender sig til nogle beboere vedrørende information om frokosten.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer fremstår indbydende og med forskellige muligheder for at opholde sig både ude og inde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en venlig og imødekomende tilgang over for beboerne på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at der er forskellige former for samvær på tilsynsdagen.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med otte beboere, som alle beskriver tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. En beboer oplever at have det godt, men beboeren beskriver, at det er svært at forholde sig til at skulle bo på et plejehjem.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Her er meget trygt - da jeg boede hjemme var der lang responstid på nødkald, men her reagerer de altid hurtigt"</i>. • <i>"Jeg har indtryk af, at man altid kan få hjælp, hvis man har behov"</i>. • <i>"Det er et pragtfuldt sted - man får lov til at passe sig selv, når man vil"</i>.
Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan indrette sig helt, som man selv vil, og selv bestemme, hvornår man vil stå op og gå i seng"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg føler, at medarbejderne er gode til at inddrage mig, de handler aldrig hen over hovedet på mig - det er rart".</i>
Livets afslutning	<p>Tilsynets undlader i et tilfælde at stille spørgsmålet, grundet beboerens tilstand. Ingen af de øvrige beboere har talt med medarbejderne om ønsker vedrørende livets afslutning. Tre af beboerne ville være trygge ved at tale med særligt udvalgte medarbejdere herom. Tre andre beboere har talt eller vil foretrække at tale med deres pårørende. En anden beboer ønsker slet ikke at tale om det.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det sker, når det sker - det taler jeg ikke med nogen om - heller ikke min familie".</i> • <i>"Jeg tænker på en bestemt medarbejder - det er ikke med enhver, jeg vil kunne tale om det".</i> • <i>"Jeg vil helt sikkert tale med familien om ting, der vedrører døden - det ønsker jeg ikke at involvere andre i".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at ingen af beboerne har talt med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, og at beboerne vil foretrække at tale med særligt udvalgte medarbejdere eller deres pårørende herom.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver alle, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og de føler sig lyttet til. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg foretager selv etagevask hver dag, men får hjælp på badedage".</i> • <i>"Jeg forlanger ikke, at de skal spørge mig, og de gør det lidt forskelligt".</i> <p>Beboerne får generelt deres medicin rettidigt, dog beskriver to beboere, at medicinen flere gange er udleveret for sent. For en beboers vedkommende drejer det sig om udlevering af doseringsæsken til selvadministration, der er udleveret kl. 10-10.30, mens det for en anden beboer særligt omhandler beboerens natudlevering af parkinsonmedicin. En medarbejder forklarer, at den sene morgenudlevering kan skyldes, at en social- og sundhedsassistent skal gennemgå medicinen, inden den udleveres til beboeren, og der kan være ventetid ved akutte sygeplejeopgaver.</p> <p>Beboerne ville henvende sig til en medarbejder, ledelsen eller deres pårørende, hvis de havde behov for at klage. En beboer har haft talt med afdelingslederen tidligere, og beboeren er meget tryk ved dette. En anden beboer er indflyttet for nyligt og beskriver at have fået udleveret en oversigt med navne og telefonnumre på ledelsen.</p>
Observation	<p>Beboernes boliger er ryddelige og renholdt. Deres hjælpemidler er ligeledes rengjorte. Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med beboernes livsstil.</p>

Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever generelt kontinuitet, og at aftaler overholdes. Flere beboere oplyser at have en fast kontaktperson. Tre beboere beskriver, at der i en periode har været mange forskellige medarbejdere, men problematiserer ikke dette.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der har været mange forskellige, men de er alle søde og rare, og gør det, de skal".</i> • <i>"Hvis aftalerne ikke blev overholdt, ville jeg blive sur".</i>
-----------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, at de føler sig lyttet til, og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang.

Det er tilsynets vurdering, at to beboere har oplevet at få deres medicin udleveret for sent, herunder en beboers parkinsonmedicin.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet, og at de ikke problematiserer, at der i en periode har været mange forskellige medarbejdere.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld tilgang, hvor privatlivet respekteres, og kommunikationen foregår i en ordentlig tone.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alle taler ordentligt, og banker på døren - og ellers skal jeg nok sige fra".</i> • <i>"De taler pænt, det er så dejligt - de er meget søde alle sammen og kommer med et smil".</i> <p>Beboerne beskriver på forskellig vis deres hverdag og muligheder for aktiviteter og samvær. Flere anvender husavisen til at orientere sig i. Beboerne fortæller, at tværgående aktiviteter har været lukket ned grundet COVID-19, men at aktiviteter i stedet har foregået lokalt i egen afdeling. Flere beboere giver udtryk for at glæde sig til normale tilstande på plejehjemmet. En beboer læser meget, og beskriver, hvordan hun låner gode krimier fra en medarbejder. Beboeren nyder at kunne tale med medarbejderen om bøgerne efterfølgende.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Tidligere deltog jeg også i stoleygnastik og udflugter, men det har været pauseret - jeg glæder mig til det hele bliver normalt igen".</i> • <i>"Medarbejderne er gode til at finde på noget".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles venlig og respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til beboernes privatliv og personlige grænser. Det er tilsynets vurdering, at beboerne anvender aktivitetstilbuddene på forskellig vis, og at de glæder sig til at kunne deltage i tværgående aktiviteter igen.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>To beboere har erfaring med overgange mellem hospital og plejehjemmet, mens en beboer har nylig erfaring med indflytning på plejehjemmet. Alle beskriver at blive taget godt imod af medarbejderne, at der var styr på alt det praktiske, og at medarbejderne følger godt op på beboernes forløb. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg blev meget pænt modtaget af forstanderinden - og personalet"</i>. <p>Størstedelen af beboerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge, mens en beboer beskriver at han selv taler med sin læge. Tre beboere har svært ved at vurdere det.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er fast lægebesøg, så har vi nogle skavanker, kan vi sige det til medarbejderne, så aftaler de, at lægen kommer"</i>. <p>Beboerne har generelt indtryk af, at personalet har et godt internt samarbejde på plejehjemmet, og de orienterer hinanden løbende om beboernes forløb og planer.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg tror nok, at alt bliver skrevet ned"</i>. • <i>"De er gode til at følge op"</i>. • <i>"Det ville da være mest naturligt, at de snakkede om os - så ved de, hvad der sker"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at blive godt modtaget på plejehjemmet ved indflytning eller efter udskrivelse fra hospitalet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde både med beboernes læge og internt på plejehjemmet.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne beskriver generelt tilfredshed med maden og dens kvalitet. En beboer synes dog, at der er for mange vegetarretter, og beboeren beskriver, at kommunen har besluttet, at alle plejehjemmene skal have sundere kost.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er generelt god - og indimellem også meget god"</i>. • <i>"Her i påsken fik vi dejlig mad og vin hver dag, og der var også ekstra fint dækket op"</i>. • <i>"Jeg er godt tilfreds med maden, jeg spiser min morgenmad i min bolig"</i>. <p>Kun en af beboerne har prøvet at komme med ønsker eller ris/ros til køkkenet. Beboeren har fravalgt ris, og beboeren oplever, at ønsket efterkommes med alternativer. Beboeren beskriver ydermere, at nogle beboere får specialkost på daglig basis. Tre beboere er i tvivl om muligheden for at komme med ønsker, men de beskriver ikke behov herfor. Tre andre beboere mener, at medarbejderne er åbne for forslag.</p>

	<p>De beboere, der indtager deres mad i fællesstuen, beskriver, at stemningen ved måltiderne generelt er hyggelig, men ofte foregår lidt stille, grundet medbeboeres nedsatte hørelse eller kognitive formåen.</p> <p>Beboerne beskriver, at medarbejderne ikke altid sidder ved bordene, men at de hjælper dem, der har behov for hjælp til indtagelse. En beboer beskriver, at hun sidder ved de samme medbeboere, og at de nogle gange kan blive siddende og tale i en times tid.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er da søde, dem man sidder sammen med - men vi snakker ikke så meget".</i> • <i>"Ved mit bord er der god stemning, men ved nogle af de andre borde er der meget stille".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden og dens kvalitet, og at de oplever stemningen ved måltiderne som hyggelig, men lidt stille.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på plejehjemmets nye profil, som omhandler "Biodiversitet og Natur". Flere steder er indretningen naturpræget, og der er dekoreret med forskellige træmaterialer i nye indretningsløsninger. Endvidere er der fokus på at indrette med planter og blomster, og planen er, at beboerne skal inddrages i det videre arbejde.</p> <p>Medarbejderne oplever, at forbedringsindsatsen med auditeringerne på medicin- og dokumentationsområdet har været pauseret, grundet løbende udbrud med COVID-19, men medarbejderne fortæller, at de skal til at genopstarte arbejdet med auditering, tværfaglige konferencer og hygiejnenetværket. Medarbejderne glæder sig til at arbejdet genoptages, da de oplever det motiverende at følge udviklingen i kurverne og overblikket over indsatserne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har fastholdt fokus på arbejdsgange relateret til medicinen, fx at sikre ro til medicindosering. Medarbejderne kan endvidere tage en gul vest på, der indikerer, at de ikke kan forstyrres.</p> <p>Vedrørende indberetning af UTH beskriver medarbejderne, at de ikke har rutine heri, og kun har deltaget i dette ganske få gange. Der sker derfor ikke konsekvent indberetning på fald og infektioner, grundet medarbejdernes manglende viden og opmærksomhed på, at dette indgår som en del af UTH-arbejdet. En medarbejder beskriver, at indberetninger af infektioner er drøftet i hygiejnenetværket og vide-reformidlet i afdelingerne, men at nogle kolleger ikke har kendskab til dette.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne har været meget isolerede grundet COVID-19, og at der derfor venter et genopretningsarbejde forude med at motivere beboerne til at deltage i aktiviteter igen. Medarbejderne har siden sidste tilsyn haft fokus på at skabe tryghed og trivsel for beboerne, og de har haft opmærksomhed på at skabe en meningsfuld hverdag for beboerne, trods restriktioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med kongruens til ledelsens beskrivelser. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke konsekvent får indberettet utilsigtede hændelser på fald og infektioner, grundet manglende viden herom.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at det i kommunikationen med beboerne er vigtigt at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aflæse beboerens kropssprog. • Afstemme en individuel tilgang. • Læse beboernes besøgsplaner, hvor særlige behov er beskrevet. <p>Hos beboere med demens, er der særligt fokus på at anvende viden fra BPSD-arbejdet og NPI-screeninger af beboerne, hvor beboernes individuelle behov synliggøres. Endvidere er der fokus på at være smilende og tilpasse toneleje, mimik og kropssprog til situationen, og undgå at stille for mange spørgsmål.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er aftalt lokale 'spilleregler' i afdelingerne om at udvise respekt for hinanden og altid sige 'godmorgen' og 'farvel' til kolleger.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de sikrer, at både beboerne og deres pårørende inddrages ved indflytningssamtalen, hvor gensidige forventninger afklares, og kendskab til beboernes vaner sikres.</p> <p>Medarbejderne er løbende i dialog med beboerne omkring deres ønsker til plejen, og beboerens rutiner, ønsker og behov dokumenteres i besøgsplanen. Ved behov motiverer medarbejderne beboerne til at ændre praksis for at forebygge urinvejsinfektion, ved fx at tilbyde beboeren at få udført nedre hygiejne i sengen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at klippekortsordningen primært anvendes af aktivitetsmedarbejderne, men at alle medarbejdere, der foretager aktiviteter med beboerne, er ansvarlige for at dokumentere klip i Cura. Medarbejderne beskriver, at der ikke er system omkring kontrol med klip, men at der dagligt tales om det i afdelingen, og at det indgår som en integreret del af kontaktpersonarbejdet. Klippekort bruges fx til stolegymnastik, ture ud af huset, neglesalon, banko og oprydning i beboernes tøjskabe.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering som metode går ud på at anvende og vedligeholde beboerens ressourcer, så de ikke mister deres funktioner. Medarbejderne anvender motivation og guidning i hverdagsrehabiliterende indsatser. Eksempelvis skal beboerne selv smøre deres mad, hvis det er muligt. Medarbejderne har fokus på at differentiere mellem beboernes individuelle ressourcer og behov.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at informationer om beboernes ønsker til genoplivning er beskrevet med et ikon på e-tavlen og fremgår på forsiden i Cura.</p> <p>Det er beboerens læge, der afholder samtaler med beboeren og eventuelle pårørende vedrørende dette, og lægen skriver herefter et notat fra samtalen, som medarbejderne kopierer over i beboerens journal.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne oplyser, at der altid er kontakt med hospitalet, hvis en beboer er indlagt. Når en beboer udskrives, er proceduren, at en sygeplejerske tager imod beboeren og foretager en sygeplejefaglig udredning og følger op på eventuelle ændringer i medicinen. Medarbejderne kan orientere sig om beboerens planer og aftaler i Cura.</p> <p>Medarbejderne sikrer det tværfaglige samarbejde med terapeuter og køkkenmedarbejdere på tværfaglige konferencer, som netop er genopstartet ovenpå pause-ring, grundet COVID-19. Endvidere beskrives det, at terapeuterne er gode til følge op på beboernes tilstande, og selv kan dokumentere deres indsatser i Cura.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne, idet medarbejderne indgår i dialog med beboerne og sikrer, at beboerne medinddrages i beslutninger i relation hertil.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboerens ønsker og vaner, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres kendskab til beboerens ønsker vedrørende genoplivning, og hvordan det tværfaglige samarbejde sikres i hverdagen og synliggøres for beboerne.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der kan bidrage til at skabe tryghed og øge sikkerheden for beboerne. De nævner eksempelvis:</p> <p>Tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus på kontinuitet og kendskab til beboerens besøgsplan. • Lytte til beboeren og imødekomme beboerens behov. • Instruere beboerens i anvendelsen af nødkald - og reagere hurtigt herpå. <p>Sikkerheden sikres ved, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lave en sikkerhedsaftale med beboere, der ryger, om brandhæmmende tiltag, såsom rygeforklæde og brandhæmmende sengetøj. • Forebygge tryksår gennem daglige observationer og fokus på trykaflastende hjælpemidler. • Forebygge fald ud af sengen ved at anvende sengehest - efter aftale med beboeren. • Smitteforebyggelse - fokus på værnemidler, uniformsetikette og sikre, at der er smittevogne gjort klar, pakket med de korrekte remedier og printede procedurer. <p>En medarbejder redegør fagligt korrekt for, hvad der skal kontrolleres i forbindelse med medicinadministration, og for hvordan hun sikrer sig, at medicinen ses indtaget. Medarbejderen beskriver fokus på at læse i handlingsanvisningen for medicinadministration, hvor det tydeligt fremgår, hvordan medicinen skal gives hos den enkelte beboer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter	Medarbejderne beskriver, at 7-vagten planlægger dagens arbejde ved at udarbejde en dagsplan fra morgenstunden, så der er overblik over dagens fremmøde og opgaver. Beboerne fordeles ud fra kontaktpersonsystemet, plejetyngde og medarbejderkompetencer.

Serviceloven/Sundhedsloven	<p>For at minimere forstyrrelser under plejen, gør medarbejderne remedier klar på forhånd, for at sikre, at alt er til rådighed for plejeopgaven.</p> <p>Medarbejderne oplever, at telefonen er meget forstyrrende under morgenplejen, og de beskriver, at det ofte er kolleger, der er skyld i dette. Medarbejderne har forsøgt at indgå aftaler på forhånd vedrørende planlægning af de ikke-akutte opgaver, men de oplever, at aftalerne ikke altid overholdes.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand, dokumenteres observationerne, og medarbejderne går i dialog med beboeren om mulige årsager. Herefter handles der på baggrund af eget kompetenceområde. Social- og sundhedsassistenter udfører TOBS og tilkalder en sygeplejerske til videre stillingtagen.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de dokumenterer lidt forskelligt. Nogle dokumenterer løbende, mens andre afsætter tid til opgaven senere på dagen. Medarbejderne dokumenterer primært afvigelser fra den habituelle tilstand, og de oplever at få dokumenteret det, de skal.</p> <p>Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for at få hjælp og sparring internt ved behov.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne anvender KK-net til at fremsøge gældende instrukser og vejledninger, som de er usikre på, eller skal sikre sig nyeste viden omkring. Endvidere anvendes VAR-portalen til at fremsøge sygeplejefaglige procedurer, særligt ved opgaveoverdragelse eller ved procedurer, medarbejderne ikke har anvendt længe. VAR-portalen anvendes ligeledes til undervisning i elevarbejdet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for planlægningen af plejen og for arbejdsgange forbundet hertil. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at kolleger forstyrrer dem på telefonen under morgenplejen med ikke-akutte henvendelser til trods for indgåede aftaler, som skulle forebygge dette. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstande og for dokumentationsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for fremsøgningen af faglige instrukser og for anvendelsen af VAR i det daglige arbejde.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at kontaktpersoner er ansvarlige for at ajourføre beboernes besøgsplaner, som skal være beskrevet korte og præcise og indeholde ønsker til tiltaleform.</p> <p>Besøgsplanen inddeles i faste overskrifter, og den beskriver beboernes vaner og behov. Besøgsplanen henviser til relevante handlingsanvisninger. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal være udarbejdet handlevejledende og detaljeret, men fortolkningen heraf fremstår med mindre individuelle forskelle.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne oplyser, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker udarbejder handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser, som fx hjælpemidler og medicindispensering. Inden for servicelovsydelser oprettes handlingsanvisninger på klippekortsydelser. Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisningerne skal være udarbejdet som en opskrift, så den ligeledes fremstår detaljeret og handlevejledende.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

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

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" 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	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". 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 og for et godt og konstruktivt tilsyn.

Jeg har to faktuelle rettelser til rapporten.

3. DATAGRUNDLAG (SIDE 7)

MÅL 1.

OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS TILSYN

I rapporten står: "ligesom de har ugentlige møder med aftenvagterne om deres oplevelser med måltidet."

Det korrekte er: "køkken- og servicelederen deltager løbende og ved behov på de ugentlige aftenvagtmøder."

BDO: Tilrettet i rapporten.

3. DATAGRUNDLAG (SIDE 7)

MÅL 1.

SÆRLIGE FOKUSOMRÅDER I KVALITETSARBEJDET

I rapporten står: "Lederen oplyser, at der er søgt puljemidler".

Det korrekte er: "Lederen oplyser, at der politisk er udmøntet midler til etablering af plejehjemmet med en profil for natur og biodiversitet."

BDO: Tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Mette Harms
Forstander
Ryholtgård

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.